HiPath
Hospitality Service Center

Version 2.0

Bedienungsanleitung

SIEMENS

Global network of innovation

1P A31003-G9820-B100-2-19

Die Informationen in diesem Dokument enthalten lediglich allgemeine Beschreibungen bzw. Leistungsmerkmale, welche im konkreten Anwendungsfall nicht immer in der beschriebenen Form zutreffen bzw. welche sich durch Weiterentwicklung der Produkte ändern können. Die gewünschten Leistungsmerkmale sind nur dann verbindlich, wenn sie bei Vertragsschluss ausdrücklich vereinbart werden. Die verwendeten Marken sind Eigentum der Siemens AG bzw. der jeweiligen Inhaber.

© Siemens AG 2006 • Information and Communication Networks,
Hofmannstraße 51, D-81359 München
Bestell-Nr.: A31003-G9820-B100-2-19 ◆ Gedruckt in der Bundesrepublik Deutschland.
Liefermöglichkeiten und technische Änderungen vorbehalten.

Inhalt

Bilder **0-5**

1 Einführung **1-1**
1.1 Zielgruppe 1-1
1.2 Handbuchstruktur 1-2
1.3 Darstellungskonventionen 1-3

2 Einstieg in das HHSC-System **2-1**
2.1 Arbeiten mit Microsoft-Windows-Elementen 2-1
2.2 Anmelden 2-3
2.3 Hauptbildschirmbereiche 2-6
2.4 Lizenzvarianten 2-10

3 Anrufsteuerung **3-1**
3.1 Anrufsteuerungszentrale 3-1
3.2 Anrufstatus-Anzeige 3-5
3.2.1 Anrufschutz 3-11
3.2.2 Sperren 3-14
3.2.3 Anrufumleitung 3-18
3.2.4 Weckrufe 3-19
3.3 Direktruf-Schaltflächen 3-22
3.3.1 Registerkarten mit Direktruf-Schaltflächen 3-22
3.3.2 Anrufjournal: Registerkarten Kommende Rufe und Gehende Rufe 3-24
3.3.3 Handhabung von Registerkarten und Aufnahme neuer Schaltflächen 3-25
3.3.4 Bearbeiten bestehender Schaltflächen 3-28
3.4 Telefonzelle 3-29

4 Buchung **4-1**
4.1 Such-Funktionen 4-1
4.1.1 Gastsuche - Name 4-2
4.1.2 Gastsuche - Zimmer 4-4
4.2 Reservierung 4-5
4.2.1 Gast-Information 4-7
4.2.2 Reservierungs-Information 4-10
4.2.3 Zahlungsart 4-14
4.2.4 Gastkommentar 4-14
4.2.5 Vorlage Bestätigungsformular 4-15
4.2.6 Schaltflächen 4-15
4.2.7 Reservierungen vornehmen 4-16

4.3 Check In 4-17
4.3.1 Gast-Information 4-18
4.3.2 Reservierungs-Information 4-21
4.3.3 Zahlungsart 4-25
4.3.4 Gastkommentar 4-25
4.3.5 Limit 4-25
4.3.6 Schaltflächen 4-25
4.3.7 Einchecken 4-26
4.4 Zimmerbelegungsplan 4-27
4.4.1 Bereich Suchen 4-28
4.4.2 Bereich Zimmerbelegungsplan 4-30
4.4.2.1 Erstellen neuer Einträge im Zimmerbelegungsplan 4-31
4.4.2.2 Bearbeiten von Einträgen im Zimmerbelegungsplan 4-35
4.4.3 Bereich Detailinformationen 4-36
4.4.3.1 Verfügbarkeit 4-36
4.4.3.2 Zimmer-Information 4-37
4.4.3.3 Reservierungsdaten 4-38
4.4.3.4 Belegungsdaten 4-39
4.4.3.5 Außer Betrieb 4-40
4.5 Rechnungsassistent 4-41
4.5.1 Gast 4-42
4.5.2 Rechnungsdaten 4-42
4.5.3 Auswahl der Rechnungseinträge 4-43
4.5.4 Schaltflächen zum Rechnungsassistenten 4-45
4.5.5 Einzelpositionen der Rechnung 4-54
4.6 In-house 4-54
4.6.1 Gast-Information 4-56
4.6.2 Belegungs-Information 4-59
4.6.3 Zahlungsart 4-62
4.6.4 Gastkommentar 4-62
4.6.5 Limit 4-63
4.6.6 Schaltflächen 4-63
4.6.7 Funktionsweise 4-63

5 Service-Auftragsverfolgung 5-1
5.1 Service-Auftragsverfolgung - Front Office Client 5-1
5.1.1 Neuer Service-Auftrag 5-2
5.1.1.1 Initiator 5-3
5.1.1.2 Service 5-4
5.1.1.3 Zugeordnet 5-6
5.1.1.4 Service-Auftrags-Nr., Service-Auftrags-Status 5-7
5.1.1.5 Sendezeit 5-7
5.1.1.6 Schaltflächen 5-9

5.1.2 Service-Auftragssteuerung 5-10
5.1.2.1 Oberer Bereich 5-10
5.1.2.2 Registerkarten 5-12
5.1.2.3 Schaltflächen 5-15
5.2 Service-Auftragsverfolgung - PDA (Personal Digital Assistant) 5-15
5.2.1 Arbeiten mit dem HHSC-PDA 5-15
5.2.2 Eigene Aufträge zeigen 5-19
5.2.3 Neuer Service-Auftrag 5-21
5.2.4 Andere Aufträge zeigen 5-25
5.2.5 Pause 5-27
5.2.6 Abmeldung 5-28
5.3 Andere Übermittlungswege (Optiset, CMI) 5-28
5.3.1 Optiset-Telefone 5-29
5.3.2 CMI 5-35

6 Listen 6-1
6.1 Weckrufe 6-2
6.2 Zimmerbelegung 6-4
6.3 Umsatzübersicht 6-7
6.4 Finanztransaktionen 6-9
6.5 Dokumenten-Archiv 6-14
6.5.1 Externer Auftrag 6-14
6.5.2 Rechnung 6-15
6.5.3 Suchergebnisse 6-17
6.5.4 Schaltflächen 6-17

7 Informations-System 7-1
7.1 Management Information System 7-1
7.1.1 Aufbau eines Reports 7-4
7.1.1.1 Navigationsleiste 7-4
7.1.1.2 Report-Kopf 7-5
7.1.1.3 Tabellen- und Grafik-Teil 7-5
7.1.2 Die 10 häufigsten Service-Aufträge 7-7
7.1.3 Service-Historie Hotel 7-9
7.1.4 Service-Auftragsverfolgung Überblick 7-15
7.1.5 Service-Auftragsverfolgung Grafik 7-16
7.1.6 Service-Historie Person 7-20
7.1.7 Service-Auftragsverfolgung Qualität 7-23
7.1.8 Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung 7-26
7.1.9 Gast-Zufriedenheits-Index 7-29

8 Content Management. 8-1
8.1 Fragen-Kategorien 8-3
8.2 Fragen. 8-4
8.3 Umfrage-Vorlagen. 8-5
8.4 Umfragen 8-8
8.5 Gastkonsolen-Kategorien 8-12
8.6 Gastkonsolen-Inhalt 8-14
8.7 Gastkonsolen-Texte 8-18

9 Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel 9-1
9.1 Voice-Mail-System 9-1
9.2 Telefon-Dialog für Weckruf 9-2
9.3 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle 9-3
9.3.1 Ändern des Zimmerstatus 9-5
9.3.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen 9-6
9.3.3 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus 9-8
9.3.4 Ändern des Status eines Service-Auftrags. 9-8

Abkürzungen Y-1

Index Z-1

Bilder

Bild 2-1 Combo-Box oder Auswahlliste 2-1
Bild 2-2 Datumsauswahl 2-2
Bild 2-3 Kalender mit Datumsauswahl 2-2
Bild 2-4 HHSC-Homepage 2-4
Bild 2-5 Anmeldefenster 2-5
Bild 2-6 Hauptbildschirmbereiche 2-6
Bild 2-7 Benutzerprofil anpassen 2-7
Bild 3-1 Menü Anrufsteuerung 3-1
Bild 3-2 Anrufsteuerungszentrale 3-1
Bild 3-3 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Partner 3-2
Bild 3-4 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Status 3-2
Bild 3-5 Anrufsteuerungszentrale - Numerische Anrufwarteschlangen-Anzeige . . 3-3
Bild 3-6 Anrufsteuerungszentrale - Balken-Anzeige der Anrufwarteschlange 3-4
Bild 3-7 Anrufsteuerungszentrale - Farbänderungen in der Balken-Anzeige der Anrufwarteschlange 3-4
Bild 3-8 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Suchen 3-4
Bild 3-9 Anrufstatus-Anzeige (Beispiel ohne installiertes Voice-Mail-System) 3-6
Bild 3-10 Anrufstatus-Anzeige - Anrufschutz 3-11
Bild 3-11 Zeitperioden für Anrufschutz 3-13
Bild 3-12 Anrufstatus-Anzeige - Sperren 3-15
Bild 3-13 Zeitperioden für Sperre 3-16
Bild 3-14 Anrufstatus-Anzeige - Anrufumleitung 3-18
Bild 3-15 Anrufstatus-Anzeige - Weckrufe 3-20
Bild 3-16 Direktruf-Schaltflächen 3-22
Bild 3-17 Direktruf-Schaltflächen - Anrufstatus-Farben 3-23
Bild 3-18 Direktruf-Schaltflächen - Kommende Rufe und Gehende Rufe 3-25
Bild 3-19 Direktruf-Schaltflächen - Aufnahme neuer Schaltflächen 3-26
Bild 3-20 Direktruf-Schaltflächen - Anlegen neuer Registerkarten 3-27
Bild 3-21 Direktruf-Schaltflächen - Registerkarten umbenennen 3-28
Bild 3-22 Direktruf-Schaltflächen - Schaltflächen-Details ändern 3-29
Bild 3-23 Telefonzelle 3-30
Bild 4-1 Menü Buchung 4-1
Bild 4-2 Gastsuche - Name 4-2
Bild 4-3 Gastsuche - Zimmer 4-4
Bild 4-4 Reservierung 4-6
Bild 4-5 Reservierung - Bereich Gast-Information 4-7
Bild 4-6 Reservierung - Teilbereich Adresse 4-8
Bild 4-7 Reservierung - Teilbereich Besonderheiten 4-9
Bild 4-8 Reservierung - Bereich Reservierungs-Information 4-10
Bild 4-9 Reservierung - Reservierungs-Information 4-11

Bild 4-10 Reservierung - Zahlungsart 4-14
Bild 4-11 Reservierung - Gastkommentar und Vorlage Bestätigungsformular 4-15
Bild 4-12 Check In 4-17
Bild 4-13 Check In - Bereich Gast-Information 4-18
Bild 4-14 Check In - Teilbereich Adresse 4-19
Bild 4-15 Check In - Teilbereich Besonderheiten 4-20
Bild 4-16 Check In - Bereich Reservierungs-Information. 4-21
Bild 4-17 Check In - Reservierungs-Information 4-22
Bild 4-18 Check In - Bereich Zahlungsart 4-25
Bild 4-19 Check In - Kommentare und Limit 4-25
Bild 4-20 Zimmerbelegungsplan 4-27
Bild 4-21 Zimmerbelegungsplan - Legende. 4-30
Bild 4-22 Zimmerbelegungsplan - Neuer Eintrag. 4-32
Bild 4-23 Zimmerbelegungsplan - Gleichzeitige Zuordnung mehrerer Zimmer 4-33
Bild 4-24 Zimmerbelegungsplan - Verfügbarkeit 4-37
Bild 4-25 Zimmerbelegungsplan - Zimmer-Information 4-37
Bild 4-26 Zimmerbelegungsplan - Reservierungsdaten. 4-38
Bild 4-27 Zimmerbelegungsplan - Belegungsdaten. 4-39
Bild 4-28 Zimmerbelegungsplan - Außer Betrieb. 4-40
Bild 4-29 Rechnungsassistent - Einstiegsfenster 4-41
Bild 4-30 Rechnungsassistent - Bereich Gast 4-42
Bild 4-31 Rechnungsassistent - Bereich Rechnungsdaten 4-43
Bild 4-32 Rechnungsassistent - Auswahl der Rechnungseinträge 4-44
Bild 4-33 Rechnungsassistent - Produkt hinzufügen. 4-45
Bild 4-34 Rechnungsassistent - Zimmer hinzufügen 4-46
Bild 4-35 Rechnungsassistent - Einträge bearbeiten. 4-48
Bild 4-36 Rechnungsassistent - Adresse ändern. 4-50
Bild 4-37 Rechnungsassistent - Vorschau. 4-51
Bild 4-38 In-house 4-55
Bild 4-39 In-house - Bereich Gast-Information 4-56
Bild 4-40 In-house - Teilbereich Adresse. 4-57
Bild 4-41 In-house - Teilbereich Besonderheiten. 4-58
Bild 4-42 In-house - Bereich Belegungs-Information. 4-59
Bild 4-43 In-house - Belegungs-Information 4-60
Bild 4-44 In-house - Zahlungsart 4-62
Bild 4-45 In-house - Kommentare und Limit 4-62
Bild 5-1 Menü Service-Auftragsverfolgung 5-1
Bild 5-2 Neuer Service-Auftrag 5-2
Bild 5-3 Neuer Service-Auftrag - Bereich Initiator 5-3
Bild 5-4 Neuer Service-Auftrag - Bereich Service 5-4
Bild 5-5 Neuer Service-Auftrag - Bereich Zugeordnet 5-6
Bild 5-6 Neuer Service-Auftrag - Service-Auftrags-Nr. und Service-Auftrags-Status 5-7
Bild 5-7 Neuer Service-Auftrag - Bereich Sendezeit 5-8

Bild 5-8	Service-Auftragssteuerung	5-10
Bild 5-9	Service-Auftragsverfolgung - Spaltendarstellung anpassen	5-11
Bild 5-10	PDA - Anzeige der Tastatur	5-16
Bild 5-11	PDA-Anmeldung	5-17
Bild 5-12	PDA-Ausgangsfenster	5-18
Bild 5-13	PDA-Ausgangsfenster - Service-Aufträge des Service-Mitarbeiters	5-19
Bild 5-14	PDA - Auftragsdetails	5-20
Bild 5-15	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 1	5-22
Bild 5-16	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 2	5-23
Bild 5-17	PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrags - Schritt 3	5-24
Bild 5-18	PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 1	5-25
Bild 5-19	PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 2	5-26
Bild 5-20	PDA - Erfolgloser Versuch, eine Pause zu setzen (links) und Pause (rechts)	5-27
Bild 5-21	PDA-Abmeldung	5-28
Bild 5-22	Optiset-Menüschema	5-32
Bild 5-23	CMI-Menüschema	5-37
Bild 6-1	Menü Listen	6-1
Bild 6-2	Listen - Weckrufe	6-2
Bild 6-3	Liste Weckruf Status Report	6-3
Bild 6-4	Listen - Zimmer	6-4
Bild 6-5	Liste Zimmerreport - anwesend	6-6
Bild 6-6	Listen - Umsatzübersicht	6-7
Bild 6-7	Liste Umsatzübersicht - Rechnung pro Zimmer	6-8
Bild 6-8	Listen - Finanztransaktionen	6-9
Bild 6-9	Liste Telefonreport - Gasttelefonate	6-11
Bild 6-10	Liste Finanztransaktionen - verkaufte Produkte	6-12
Bild 6-11	Liste Finanztransaktionen - verkaufte Zimmer	6-13
Bild 6-12	Listen - Dokumenten-Archiv (Registerkarte Externer Auftrag)	6-15
Bild 6-13	Listen - Dokumenten-Archiv (Registerkarte Rechnung)	6-16
Bild 7-1	Menü Informations-System	7-1
Bild 7-2	MIS-Einführungs-Bildschirm Übersicht Auswertungen	7-2
Bild 7-3	MIS-Login-Bildschirm	7-3
Bild 7-4	Navigationsleiste für Report-Auswertungen	7-4
Bild 7-5	MIS - Beispiel eines Report-Kopfes	7-5
Bild 7-6	MIS - Beispiel einer Auswertung	7-6
Bild 7-7	MIS - Die zehn häufigsten Service-Aufträge	7-7
Bild 7-8	Auswertung Die 10 häufigsten Aufträge	7-9
Bild 7-9	MIS - Service-Historie Hotel	7-11
Bild 7-10	MIS - Kalender zur Datumsauswahl	7-12
Bild 7-11	MIS - Kalender-Funktionsleiste	7-12
Bild 7-12	MIS - Beispiel der Auswertung Service-Historie Hotel	7-14
Bild 7-13	MIS - Service-Auftragsverfolgung Überblick	7-15
Bild 7-14	Auswertung Service-Auftragsverfolgung Überblick	7-16

Bild 7-15	MIS - Service-Auftragsverfolgung Grafik	7-17
Bild 7-16	Auswertung Service Auftragsverfolgung-Grafik (Tortendiagramm)	7-19
Bild 7-17	MIS - Service-Historie Person	7-20
Bild 7-18	Auswertung Service-Historie Person	7-22
Bild 7-19	MIS - Service-Auftragsverfolgung Qualität	7-23
Bild 7-20	Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität	7-25
Bild 7-21	MIS - Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung	7-26
Bild 7-22	Auswertung Service-Auftragsverfolgung - Ausführungszeit-Überschreitung	7-28
Bild 7-23	MIS - Gast-Zufriedenheits-Index	7-29
Bild 7-24	Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Flächendiagramm)	7-31
Bild 7-25	Auswertung Gast-Zufriedenheits-Indes (Balkendiagramm)	7-32
Bild 7-26	Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Liniendiagramm)	7-33
Bild 8-1	Menü Content Management	8-1
Bild 8-2	Web-Portal-Funktionen (Registerkarte Fragen-Kategorien)	8-2
Bild 8-3	Web-Portal - Registerkarte Fragen	8-4
Bild 8-4	Web-Portal - Registerkarte Umfrage-Vorlagen	8-6
Bild 8-5	Web-Portal - Registerkarte Zuordnung Fragen - Vorlage	8-7
Bild 8-6	Web-Portal - Registerkarte Umfragen	8-9
Bild 8-7	Web-Portal - Registerkarte Zuordnung Fragen - Umfrage	8-11
Bild 8-8	Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Kategorien	8-13
Bild 8-9	Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Inhalt	8-15
Bild 8-10	Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Texte	8-18
Bild 8-11	Web-Portal - Gastkonsolen-Text-Details	8-19
Bild 9-1	Telefon-Dialog für Weckruf, Ablaufdiagramm	9-2
Bild 9-2	Service-Zugang der Telefon-Schnittstelle, Ablaufdiagramm	9-4
Bild 9-3	Ändern des Zimmerstatus, Ablaufdiagramm	9-6
Bild 9-4	Erfassen der Minibar-Konsumationen, Ablaufdiagramm	9-7
Bild 9-5	Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus, Ablaufdiagramm	9-8
Bild 9-6	Ändern des Status eines Service-Auftrags, Ablaufdiagramm	9-9

1 Einführung

HiPath Hospitality Service Center (HHSC) V2.0 ist eine Client/Server-Applikation für das Hotelgewerbe. Es kombiniert die Kommunikationsmöglichkeiten von HiPath-IP-Systemen mit einem Paket von Hotel-Service-Anwendungen und bietet auch Schnittstellen zu

- PMS (Hotel Property Management Systems)
- Call Accounting Systems
- VMS (Voice Mail Systems)
- etc.

HHSC V2.0 optimiert die Telefoniefunktionen in Hotels und nutzt die Integrationsmöglichkeiten von zentralen Datenquellen. Das System bietet eine Vielzahl von Funktionen für Beherbergungsbetriebe:

- Definition und Verfolgung von Service-Aufträgen
- Anrufsteuerungszentrale
- Management von Kundenbeziehungen
- Buchungsfunktionen (Zimmerreservierung, Check In, Check Out, Abrechnung, Zimmerbelegungsplan)

Der Funktionsumfang lässt sich durch den Kauf unterschiedlicher Lizenzen den jeweiligen Kundenanforderungen und Einsatzbedingungen anpassen.

1.1 Zielgruppe

HHSC V2.0 ist sowohl für mittlere und große Hotels als auch für Hotelketten konzipiert. Es unterstützt den Front Office Client, die PDA- oder Laptop-Konsole für Gäste und PDAs (Personal Digital Assistant) für Hotelangestellte. Die Hotelbelegschaft kann anstelle eines PDA auch ein CMI (Cordless Multicell Integration) oder ein Optiset-Telefon benutzen.

Dieses Handbuch bietet Unterstützung für alle HHSC-Benutzer im Hotel - sowohl für die **Rezeptionisten** als auch für **Service-Mitarbeiter**. (Der Begriff Service-Mitarbeiter wird für Hotel-Angestellte verwendet, die alle in einem Hotel notwendigen Dienste erledigen - Zimmerservice, Küchenpersonal, etc.)

Die Benutzer in der Rezeption arbeiten mit dem HHSC Front Office Client und sind verantwortlich für die Anrufsteuerung (Call Control), das Ein- und Auschecken von Hotelgästen, das Vormerken von Reservierungen und die Ausfertigung der Rechnungen. Es wird vorausgesetzt, dass diese Benutzer Erfahrung im Umgang mit Microsoft-Windows-Produkten haben.

Die Service-Mitarbeiter, die PDAs, CMI- oder Optiset-Telefone benutzen, nehmen Service-Aufträge entgegen und führen die Aufträge, für die sie verantwortlich sind, aus und bestätigen sie.

1.2 Handbuchstruktur

Das Handbuch bietet eine detaillierte Beschreibung von **HHSC Front Office** und **PDA-Konsole** (ebenso von **CMI** und **Optiset**) sowie eine Erläuterung, wie die einzelnen HHSC-Funktionen zu benutzen sind. Das Handbuch besteht aus folgenden Hauptkapiteln:

Kapitel 1 - Einführung versorgt Sie mit Basisinformationen über HHSC und seine Benutzer.

Kapitel 2 - Einstieg in das HHSC-System beschreibt den Anmeldevorgang und das Einstiegsfenster der grafischen Benutzeroberfläche.

Kapitel 3 - Anrufsteuerung umfasst eine detaillierte Beschreibung der Funktionen der *Anrufsteuerungszentrale*.

Kapitel 4 - Buchung deckt die Buchungsfunktionen ab - Check In, Check Out, In-house, Reservierungen, die grafische Darstellung der Zimmerbelegung und die Funktionen des Re*chnungsassistenten*.

Kapitel 5 - Service-Auftragsverfolgung beschreibt die Funktionen des Service Tracking. Zuerst wird auf die Funktionen der Service-Auftragsverfolgung am Front Office eingegangen. Dann werden die PDA-Konsole sowie die anderen von Service-Mitarbeitern benutzten Geräte im Detail beschrieben.

Kapitel 6 - Listen beschreibt die Erzeugung von Listen bzgl. Weckrufen, Zimmerbelegung, Umsatzübersicht und Finanztransaktionen. Das Kapitel zeigt Ihnen auch, wie Sie externe Aufträge und bereits bezahlte Rechnungen im Dokumenten-Archiv suchen können.

Kapitel 7 - Informations-System umfasst verschiedene Reports, die HHSC bereitstellt, um Sie bei der Führung Ihres Hotels zu unterstützen. Es werden Übersichts-Grafiken mit Informationen über die Zufriedenheit Ihrer Gäste sowie Service-Auftragsverfolgungs-Informationen erstellt.

Kapitel 8 - Content Management beschreibt das Werkzeug *Web-Portal*, mit dem Sie Gäste-Umfragen entwerfen sowie Texte und Werbe-Spruchbänder für die Gastkonsole bearbeiten können.

Kapitel 9 - Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel beschreibt, wie sowohl der Gast als auch der Service-Mitarbeiter die Funktionen der Telefonschnittstelle von Hipath Xpressions Hotel verwenden kann.

Der **Index** ist ein Hilfsmittel zum schnellen Auffinden von Detailinformationen zu einem bestimmten Thema.

1.3 Darstellungskonventionen

- Innerhalb des Handbuchtextes werden Bildschirm-Elemente *kursiv* dargestellt.
- Wichtige Informationen im Text sind **fett** hervorgehoben.
- Die Tasten Ihrer Tastatur werden kursiv in spitzen Klammern dargestellt (z.B. <*Alt*>).
- Das Zeichen > verweist auf eine Folge von Menüeinträgen, die Sie auszuwählen haben, um eine bestimmte Funktion zu erreichen.

Kennzeichnet Anmerkungen.

Kennzeichnet Warnungen.

2 Einstieg in das HHSC-System

Dieses Kapitel beschäftigt sich mit einigen Microsoft Windows-Elementen, mit denen Sie im HHSC konfrontiert sein können, und beschreibt das Anmelden bei HHSC.

Es beschreibt auch das Öffnen der grafischen Benutzeroberfläche (GUI) und grundlegende Anpassungsfunktionen (z.B. Passwortänderung, Änderung der Sprache der Benutzeroberfläche, ...). Im letzten Abschnitt wird ein kurzer Überblick über Lizenzfragen geboten.

2.1 Arbeiten mit Microsoft-Windows-Elementen

In den folgenden Abschnitten finden Sie Tipps für die Einstellung der im HHSC-System verwendeter Benutzeroberflächenelemente.

Combo-Box

Combo-Boxen bestehen aus einem Auswahlfeld mit einem Pfeil auf der rechten Seite. Sie können entweder den Pfeil anklicken und den entsprechenden Punkt in der Drop-Down-Liste auswählen oder direkt in das Feld schreiben.

Bild 2-1 Combo-Box oder Auswahlliste

HHSC unterstützt die Suche in den Combo-Box-Listen nach bestimmten Punkten (Jump-Funktion). Geben Sie dazu das (die) ersten Zeichen der zu suchenden Punkte in das Auswahlfeld ein und drücken Sie die *Enter*-Taste. Alle Punkte in dieser Liste, die mit diesem(n) Zeichen beginnen, erscheinen in der Liste.

Ungültiger Eintrag

Wenn Sie eine Textbox oder eine Combo-Box ausfüllen und die von Ihnen eingegebene Zeichenfolge keine gültige Eingabe für das Feld ist (z.B. Sie haben ein falsches Zeit-Format verwendet), wird der Text rot.

Auswahlliste

Eine Auswahlliste ist eine Art Combo-Box ohne direkte Eingabemöglichkeit. Sie müssen daher einen der in der Liste zur Verfügung stehenden Punkte auswählen und können den Eintrag nicht selbst über die Tastatur eingeben. Um die Liste anzuzeigen, klicken Sie auf den Pfeil rechts neben dem Feld. Sie können Ihre Suche in der Auswahlliste beschleunigen, indem Sie die Jump-Funktion verwenden:
Geben Sie das/die erste(n) Zeichen des gewünschten Punktes ein, und der Cursor springt zum ersten Punkt, der mit dem/den entsprechenden Zeichen beginnt.

Zusammenhängende Felder

Die Eingaben in manchen HHSC-Feldern sind miteinander verbunden und bewirken Einträge in anderen Feldern. Wenn Sie ein solches Feld ausfüllen, werden die damit zusammenhängenden Felder automatisch mit dem ersten Eintrag der Liste möglicher Einträge befüllt. Bitte unterziehen Sie diese automatisch getätigten Einträge stets einer Überprüfung.

Tabelle

In den Tabellen haben Sie die Möglichkeit, die Spalten nach Ihren Vorstellungen anzuordnen. Verwenden Sie Drag&Drop, um Ihre eigene Spaltenreihenfolge festzulegen.

Ihre Tabellenansicht wird gespeichert und bei jedem Einstieg wieder geöffnet. Sie können die Tabellenansicht jederzeit ändern. In einigen Tabellen (z.B. *Service Control*) haben Sie auch die Möglichkeit, einzelne Spalten zu verbergen bzw. anzuzeigen.

Datumsauswahl

Alle Felder, in denen ein Datum eingegeben werden soll, sind mit einer Datumsauswahl versehen. Sie können das Datum aber auch in dem vorgegebenen Format *tt.mm.jjjj* mittels Tastatur eingeben.

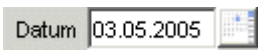


Bild 2-2 Datumsauswahl

Öffnet den Kalender für die Datumsauswahl.

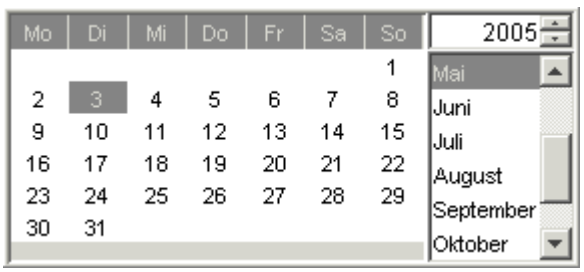


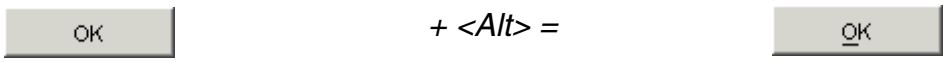
Bild 2-3 Kalender mit Datumsauswahl

Wählen Sie ein Datum im Kalender und klicken Sie außerhalb des Datenauswahlfensters. Dieses wird geschlossen und das gewählte Datum erscheint im entsprechenden Feld.

Shortcuts

Das HHSC-System unterstützt Tastatur-Shortcuts für wichtige Tastenfunktionen. Wenn Sie Shortcuts verwenden wollen, gehen Sie wie folgt vor:

- Drücken Sie die <Alt>-Taste. Wenn vorhanden, wird die Shortcut-Taste, die mit der Schaltfläche verbunden ist, unterstrichen.



- Drücken Sie <*Alt*> und die unterstrichene Taste, um die Schaltflächenfunktion auszuführen.

2.2 Anmelden

Um HHSC zu starten, gehen Sie wie folgt vor:

1. Öffnen Sie einen Web-Browser (z.B. Microsoft Internet Explorer oder Mozilla).
2. Geben Sie *http:*\\<*Server Hostname*>*:8270* in die Navigationsleiste ein. Einzelheiten bzgl. der Adresse finden Sie in der Administrationsanleitung, Kapitel 2.

   Die nunmehr eingeblendete HHSC-Homepage bietet Ihnen unter anderem die Möglichkeit,

   - sich beim HHSC-System anzumelden (siehe unten),
   - die HHSC-Bedienungsanleitung und die HHSC-Administrationsanleitung zu studieren,
   - zusätzliche Software (z.B. Acrobat Reader) zu installieren,
   - eine Siemens-Homepage aufzurufen (durch Anklicken des *Siemens*-Logos) sowie
   - Informationen zum Siemens Hotel-Portal zu gewinnen (durch Klick auf den Schriftzug *Hotel Portal*).

Ein Link zur *Status-Übersicht* (in der Navigationsleiste) ermöglicht Service-Technikern den Zugang zu Diagnose-Werkzeugen (z.B. um festzustellen, welche HHSC-Komponenten gerade gestartet sind und fehlerfrei laufen).

Bild 2-4 HHSC-Homepage

Das HHSC-System benötigt Java Runtime Environment (JRE) Version 1.4.2. Sollte es nicht auf Ihrem Computer installiert sein, startet der Eintrag *Front Office Client* automatisch die JRE 1.4.2 Installation. Das *Login-Fenster* wird erst geöffnet, nachdem die Installation von JRE 1.4.2 beendet ist. Nähere Einzelheiten finden Sie in der Administrationsanleitung, Kapitel 2.

3. Klicken Sie auf *Front Office-Client* im Bereich *HiPath Hospitality Service Center 2.0 Applikationen starten*. Auf Ihrem Bildschirm erscheint das Fenster *Anmelden.*
4. Geben Sie Ihren *Benutzernamen* und Ihr *Passwort* ein und klicken Sie auf *OK*.

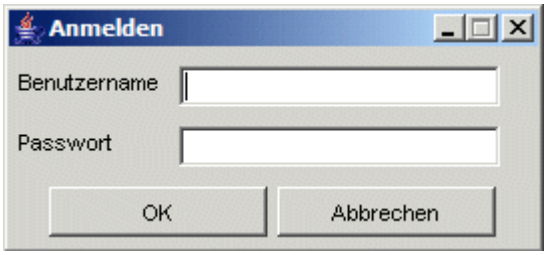


Bild 2-5 Anmeldefenster

Benutzername

Geben Sie Ihren Benutzernamen ein.

Passwort

Geben Sie Ihr Passwort ein.

OK

Damit bestätigen Sie Ihre Angaben, und Sie werden angemeldet.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

2.3 Hauptbildschirmbereiche

Nach dem Anmelden sehen Sie vier Bereiche auf Ihrem Desktop - den Titelbereich, den Navigationsbereich, den Arbeitsbereich und den Nachrichtenbereich.

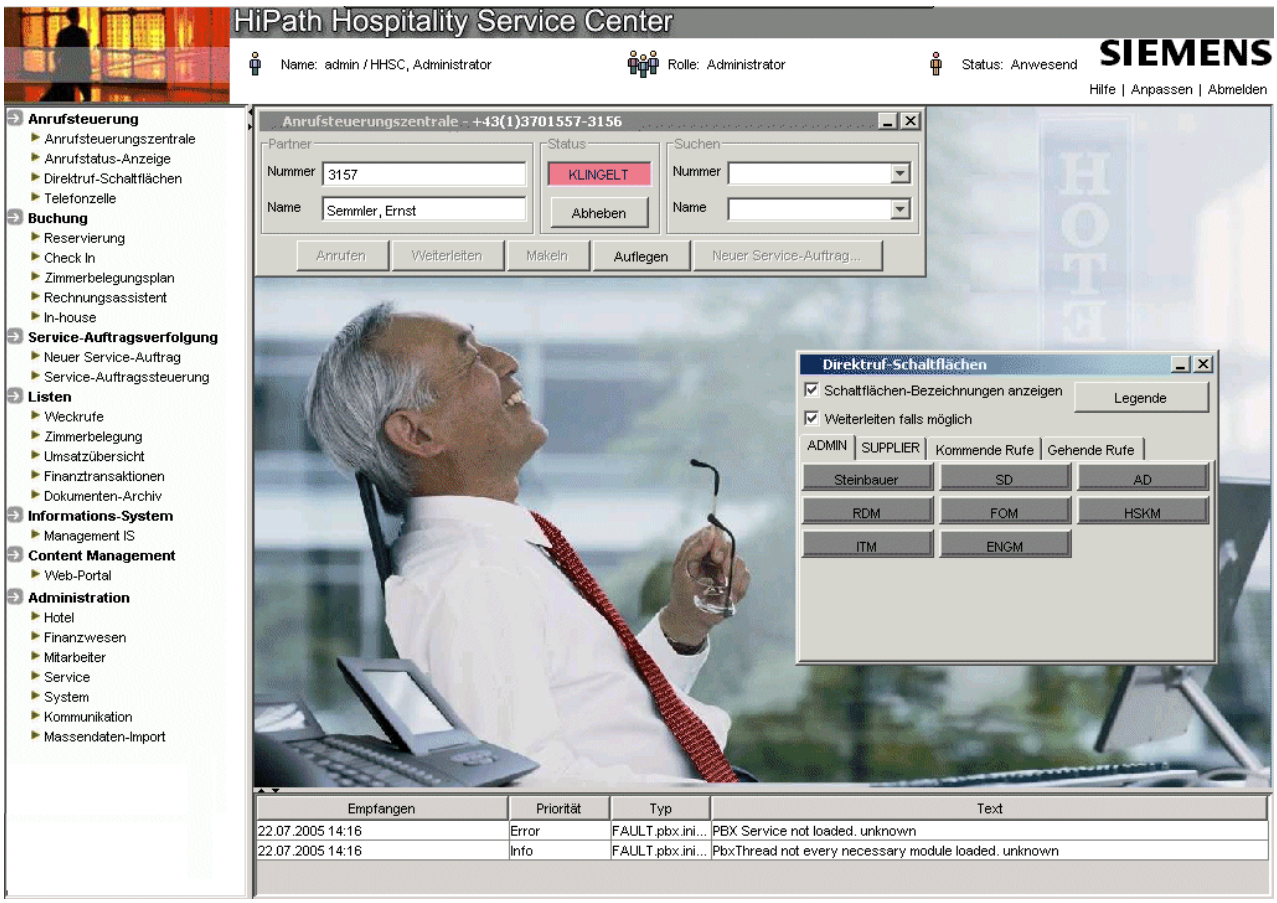


Bild 2-6 Hauptbildschirmbereiche

Anpassen der Bereiche

Die Bereiche werden durch Trennbalken mit kleinen Pfeilen getrennt. Sie können die Größe der einzelnen Bereiche wie folgt ändern:

- Um einen Bereich zu ändern, zeigen Sie mit dem Cursor auf den Trennbalken. Wenn er zu einem Doppelpfeil wird, drücken Sie die Maustaste und ziehen Sie den Trennbalken auf die neue Position. Lassen Sie dann die Maustaste über der gewünschten Position aus.
- Um den Navigationsbereich so zu erweitern, dass er den gesamten Bildschirm abdeckt, klicken Sie auf den > Pfeil im oberen Teil des Trennbalkens.
- Um den Arbeitsbereich so zu erweitern, dass er den gesamten Bildschirm abdeckt, klicken Sie auf den < Pfeil im oberen Teil des Trennbalkens.

- Um den Nachrichtenbereich auf den gesamten Arbeitsbereich auszuweiten, klicken Sie auf den ersten Pfeil auf dem Trennbalken zwischen dem Arbeitsbereich und dem Nachrichtenbereich.
- Um den Nachrichtenbereich zu verbergen und den Arbeitsbereich zu erweitern, klicken Sie auf den zweiten Pfeil des dazwischenliegenden Trennbalkens.
- Um die urspüngliche Bildschirmansicht wiederherzustellen, klicken Sie auf den jeweils anderen Pfeil.

Titelbereich

Der Titelbereich befindet sich im oberen Bereich Ihres Bildschirms. Er zeigt folgende Details an: Ihren Benutzernamen/Vor- und Nachnamen, Ihre Funktion und Ihren Status.

Im rechten Teil des Titelbereiches (unter dem Logo) sehen Sie folgende Optionen - *Hilfe, Anpassen* und *Abmelden*.

Hilfe

Öffnet eine PDF-Datei mit der *HHSC-Bedienungsanleitung*.

Anpassen

Öffnet das Fenster *Benutzerprofil anpassen,* in dem Sie ihre E-Mail-Adresse eingeben, Ihr Passwort ändern oder Ihre Oberflächensprache auswählen können.

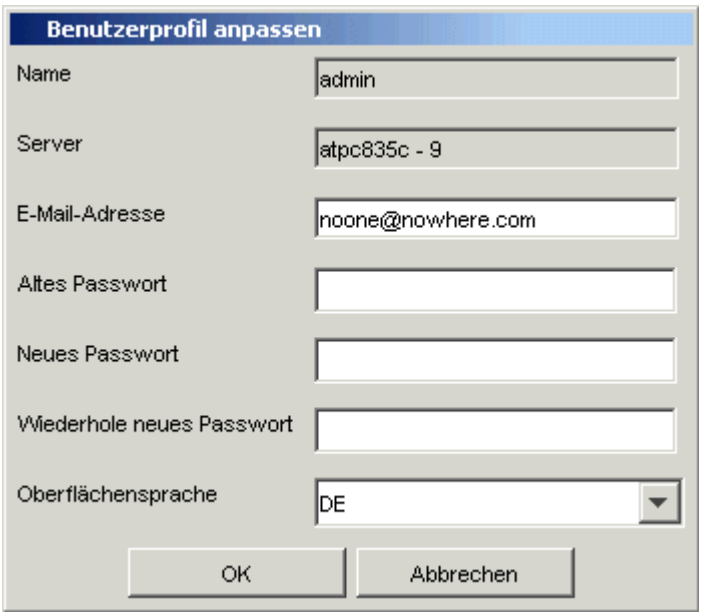


Bild 2-7 Benutzerprofil anpassen

Name

Nicht editierbares Feld, das Ihren Benutzernamen anzeigt.

Server

Nicht editierbares Feld, das den Namen des Servers anzeigt sowie - nach dem Bindestrich - einen Hinweis gibt, die wievielte Client-Session im Bezug auf den zugehörigen Server gerade gestartet ist.

E-Mail-Adresse

Hier können Sie Ihre E-Mail-Adresse eingeben oder ändern (Eintrag wird in der aktuellen HHSC-Version nicht ausgewertet).

Altes Passwort

Geben Sie Ihr altes Passwort ein, um Ihr Passwort zu ändern.

Neues Passwort

Geben Sie Ihr neues Passwort ein, um Ihr Passwort zu ändern.

Wiederhole neues Passwort

Geben Sie nochmals Ihr neues Passwort ein, um Ihr neu angegebenes Passwort zu quittieren.

Oberflächensprache

Wählen Sie die gewünschte Sprache der Benutzeroberfläche aus.

Derzeit sind Englisch und Deutsch als Oberflächensprachen wählbar. Zusätzliche Sprachen sind durch Ergänzung der Lokalisierungsdaten in das HHSC-System integrierbar; die genaue Vorgehensweise ist mit dem Produkt-Management abzusprechen.

Ihre Änderungen werden ausgeführt.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Alle Änderungen, die Sie im Fenster *Benutzerprofil anpassen* durchführen, werden sofort wirksam.

Abmelden

Damit steigen Sie aus der HHSC-Anwendung aus.

Navigationsbereich

Der Navigationsbereich befindet sich auf der linken Seite Ihres Bildschirms. Er enthält - abhängig von den vorhandenen Lizenzen - Menüs wie *Anrufsteuerung, Buchung, Service-Auftragsverfolgung, Listen, Informations-System, Content Management* und *Administration* mit den entsprechenden Untermenüs. Um die Untermenüs aus/einzublenden, führen Sie einen Doppelklick auf die einzelnen Menüs aus.

Außerdem lässt sich durch Rechtsklick auf ein Untermenü das zugehörige Kontextmenü aufrufen, in dem Sie die Funktionen *Auswählen*, *Position wiederherstellen* und *Hilfe* aktivieren können:

- *Auswählen* entspricht der direkten Anwahl eines Untermenüs durch Mausklick.
- Mit *Position wiederherstellen* können Sie das zum Untermenü gehörige Fenster - falls Sie es auf dem Desktop inzwischen bewegt haben - wieder an jene Position auf dem Desktop platzieren, wo es jeweils beim Aufruf des Untermenüs aufgeblendet wird.
- *Hilfe* öffnet eine PDF-Datei mit der *HHSC-Bedienungsanleitung*.

Arbeitsbereich

Der Arbeitsbereich befindet sich rechts vom Navigationsbereich.

Nach dem Anmelden wird der frühere Status Ihres Arbeitsbereiches wieder hergestellt, d.h., die Fenster, die Sie bei Ihrem letzten Ausstieg offen gelassen haben, werden in der zuletzt aktuellen Größe und Position (jedoch immer in der Reihenfolge ihrer Anordnung im Navigationsbereich) wieder geöffnet.

Beim ersten Anmelden ist der Arbeitsbereich bis auf ein Hintergrundbild leer. Abhängig davon, welche HHSC-Lizenz Sie erworben haben, wird vom HHSC-System ein bestimmtes Standard-Hintergrundbild dargestellt. Bei Bedarf können Sie dieses Hintergrundbild durch ein Bild Ihrer Wahl ersetzen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 11).

Nachrichtenbereich

Der Nachrichtenbereich befindet sich im unteren Bildschirmbereich. In diesem Bereich werden das HHSC-System betreffende Nachrichten angezeigt. Diese Nachrichten haben jedoch keine direkten Auswirkungen auf das System. Sie müssen daher das Problem nicht sofort lösen. Die Nachrichten dienen nur Ihrer Information.

Die Nachrichten werden in Form einer Tabelle mit vier Spalten - *Empfangen, Priorität, Typ* und *Text* ausgegeben.

Die Tabelleneinträge werden nicht in der Datenbank gespeichert. Sie werden nur als Information aufgelistet. Verwenden Sie, falls erforderlich, die Bildlaufleiste, um alle Nachrichten sehen zu können.

Durch Rechtsklick im Nachrichtenbereich lässt sich das zugehörige Kontextmenü aufrufen, in dem Sie die Funktion *Nachrichten löschen* zum Entfernen aller aktuell im Nachrichtenbereich dargestellten Nachrichten nutzen können.

2.4 Lizenzvarianten

HHSC versucht mit einem individuellen System den unterschiedlichen Kundenanforderungen gerecht zu werden. HHSC gibt es in 3 verschiedenen Varianten, die jeweils mit Zusatzfunktionen oder Schnittstellen zu anderen Systemen ergänzt werden können.
Ihr HHSC-Menü steht in direkter Abhängigkeit zur erworbenen Lizenz, d.h. Sie können alle Funktionen verwenden, die Sie auf Ihrem Bildschirm sehen (Funktionen und Menüs anderer Lizenzen sind ausgeblendet).

- **HHSC Compact** bietet für maximal 50 Zimmer die Funktionen der Anrufsteuerungszentrale, die Buchungsfunktionen und grundlegende Verwaltungsfunktionen.
- **HHSC Business** deckt die Anforderungen eines Hotels mit bis zu 600 Zimmern ab und ermöglicht auch zusätzliche Funktionen wie Service-Auftragsverfolgung, Reporting, etc.
- **HHSC Professional** wendet sich an größere Hotels, die PMS-Systeme (Property Management Systems) anderer Hersteller verwenden möchten. Darüber hinaus wird eine Vielzahl an weiteren Funktionen und Schnittstellen zu anderen Systemen geboten.

Genauere Informationen finden Sie auf unserer Homepage www.siemens.com/hotel.

3 Anrufsteuerung

Mit dem Menü *Anrufsteuerung* können Sie alle Anrufe steuern/verwalten, sich den Anrufstatus Ihrer Gäste anzeigen lassen, einen neuen Service-Auftrag auslösen, Weckrufe eingeben und Telefonzellen sperren bzw. freigeben.

Das Menü *Anrufsteuerung* befindet sich im oberen Teil des Navigationsbereiches auf der linken Seite Ihres Bildschirms.

Bild 3-1 Menü Anrufsteuerung

Um auf das Fenster *Anrufsteuerung* zuzugreifen, klicken Sie bitte auf den entsprechenden Eintrag im Menü *Anrufsteuerung*.

3.1 Anrufsteuerungszentrale

Mit dem Fenster *Anrufsteuerungszentrale* können Sie alle ankommenden Anrufe steuern/verwalten. Sie können Anrufe beantworten, weiterverbinden, zwischen zwei Anrufen makeln (hin- und herschalten) oder einen neuen Service-Auftrag für einen Gast einrichten.

Wenn Sie *Anrufsteuerungszentrale* im Menü *Anrufsteuerung* anklicken, wird in Ihrem Arbeitsbereich das Fenster *Anrufsteuerungszentrale* geöffnet.

Bild 3-2 Anrufsteuerungszentrale

In der Titelleiste Ihres *Anrufsteuerungszentrale*-Fensters sehen Sie die Nummer der Nebenstelle, die mit Ihrem Computer via HHSC-System verbunden ist (für weiterführende Informationen siehe Administrationsanleitung). Der Hauptteil dieses Fensters besteht aus dem *Partner*-Bereich, dem *Status*-Bereich und dem *Suchen*-Bereich.

Unterhalb dieser Bereiche befindet sich die Schaltflächenleiste mit folgenden Schaltflächen: *Anrufen*, *Weiterleiten*, *Makeln*, *Auflegen* und *Neuer Service-Auftrag...* . Die meisten dieser Funktionen können Sie alternativ auch mittels Funktionstasten aktivieren.

Partner

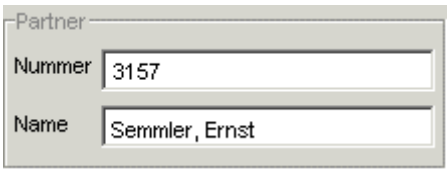


Bild 3-3 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Partner

Nummer

Zeigt die Telefonnummer des Anrufers an.

Name

Zeigt den Namen an (falls vorhanden), der in der HHSC-Datenbank mit der oben angezeigten Nummer verknüpft ist.

Status

Im oberen Teil des Bereiches *Status* befindet sich ein nicht editierbares Feld, das den aktuellen Status der *Anrufsteuerungszentrale* anzeigt. Darunter befindet sich die Schaltfläche *Abheben*.

Bild 3-4 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Status

Es gibt folgende Status-Möglichkeiten:

FREI — Das System ist derzeit nicht aktiv.

WÄHLT — Die ausgewählte Nummer wird gewählt.

RUFT AN — Die ausgewählte Nummer wird angerufen.

KLINGELT — Ihr Telefon läutet.

SPRICHT — Die Telefonverbindung ist hergestellt und aktiv.

??? — Der Systemzustand ist derzeit nicht bekannt.

WIEDERANRUF — Dieser Status ist nur bei HiPath 4000 möglich.
Wenn Sie einen Anruf an eine Hotel-Nebenstelle weiterleiten und der Anruf wird innerhalb einer eingestellten Zeit (gemäß HiPath-Konfiguration) von keiner Ziel-Nebenstelle angenommen, wird er zurück an die Anrufsteuerungszentrale geleitet und als "Wiederanruf" gekennzeichnet.

Abheben

Um einen ankommenden Anruf anzunehmen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Abheben*. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F2>* aufrufen.

Wenn Sie vermuten, dass der aktuelle HHSC-Zustand nicht mit dem angezeigten Status übereinstimmt, drücken Sie die Tastenkombination *<Strg>+<R>*. Der Status wird dann geprüft und aktualisiert.

Wenn Ihr HHSC-System entsprechend konfiguriert ist (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 9), sehen Sie im Bereich *Status* auch noch eine **Warteschlangen-Anzeige**, und zwar entweder

- eine numerische Anzeige (Standardeinstellung) oder
- eine Balkenanzeige (über internen Schalter einstellbar).

Bei der **numerischen Anzeige** wird die Anzahl der gerade in der Anrufwarteschlange befindlichen Anrufe als rote Zahl eingeblendet, sobald zumindest ein Anruf in der Warteschlange ist. (Im Beispiel unten sind gerade 26 Anrufe in der Warteschlange.)

Bild 3-5 Anrufsteuerungszentrale - Numerische Anrufwarteschlangen-Anzeige

Die **Balkenanzeige** informiert Sie grafisch über die Anzahl der gerade in der Anrufwarteschlange befindlichen Anrufe, wobei der Balken mit zunehmender Anrufanzahl seine Farbe verändert (gemäß Bild 3-7). Optisch sind maximal die ersten 6 Anrufe unterscheidbar. Die Balkenanzeige ist auch sichtbar, wenn kein Anruf in der Warteschlange ist. (Im Beispiel unten befindet sich gerade ein Anruf in der Warteschlange.)

Bild 3-6 Anrufsteuerungszentrale - Balken-Anzeige der Anrufwarteschlange

Bild 3-7 Anrufsteuerungszentrale - Farbänderungen in der Balken-Anzeige der Anrufwarteschlange

Suchen

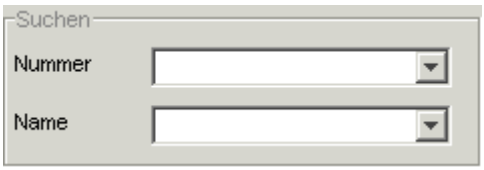


Bild 3-8 Anrufsteuerungszentrale - Bereich Suchen

Nummer

Geben Sie eine Telefonnummer ein oder wählen Sie eine der angebotenen Nummern.

Name

Geben Sie einen Namen ein oder wählen Sie einen der angebotenen Einträge aus. Dann wird die dem ausgewählten Namen zugeordnete Nebenstelle im Feld *Nummer* eingeblendet.

Die Schaltfläche *Anrufen* wird vorangewählt, wenn Sie also noch einmal die Taste <*Enter*> drücken, wird die dem ausgewählten Namen/der ausgewählten Nummer zugeordnete Nebenstelle direkt angerufen.

Schaltflächen

Anrufen

Stellt eine Verbindung mit der im Bereich *Suchen* gewählten Nummer her. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F3>* aufrufen.

Weiterleiten

Verbindet den ankommenden Anruf mit dem geparkten Anruf. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F5>* aufrufen.

Makeln

Schaltet vom aktiven (oder ankommenden) Anruf auf den geparkten Anruf. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F6>* aufrufen.

Auflegen

Beendet den aktiven Anruf. Alternativ können Sie diese Funktion auch über die Taste *<F10>* aufrufen.

Neuer Service-Auftrag...

Öffnet das Fenster *Neuer Service-Auftrag*; Sie initiieren den von der anrufenden Person angeforderten Service (siehe Kapitel 5).

3.2 Anrufstatus-Anzeige

Mit dem Fenster *Anrufstatus-Anzeige* können Sie die Gästedatenbank des Hotels einsehen und verwalten. Sie können hier:

- Details zu den einzelnen Gästen sehen (Telefonnummer, Status, Name, Zimmer, Sprache, Anrufschutz-Modus, offene/gesperrte Nebenstellen, Weckrufe, Sprachnachrichten und Anrufumleitung)
- Anrufschutz-Modus für einzelne Nebenstellen setzen (siehe Abschnitt 3.2.1)
- Nebenstellen sperren oder freigeben (siehe Abschnitt 3.2.2)
- nachsehen, ob es (un)gelesene Nachrichten für eine Nebenstelle gibt
- Anrufumleitung setzen (siehe Abschnitt 3.2.3)
- Weckrufe bearbeiten (siehe Abschnitt 3.2.4)
- die Hotelgäste (oder andere Nebenstellen) direkt anrufen

Um das Fenster *Anrufstatus-Anzeige* zu öffnen, klicken Sie auf *Anrufstatus-Anzeige* im Menü *Anrufsteuerung*.

Bild 3-9 Anrufstatus-Anzeige (Beispiel ohne installiertes Voice-Mail-System)

Wenn Sie vermuten, dass der aktuelle HHSC-Zustand nicht mit dem angezeigten Status übereinstimmt, drücken Sie die Tastenkombination *<Strg>+<R>*. Der Status wird dann geprüft und aktualisiert.

Nummer

Im Feld *Nummer* können Sie nach Nebenstellen-Nummern suchen.
Um eine Nebenstelle zu suchen, geben Sie die komplette Nebenstellen-Nummer oder deren erste Ziffer(n) im Feld *Nummer* ein und drücken Sie *<Enter>*. Wird die Nebenstelle gefunden, wird die zugehörige Zeile hervorgehoben dargestellt; gleichzeitig wird die Liste in der *Anrufstatus-Anzeige* aufsteigend nach Nebenstellen-Nummern sortiert.

Name

Im Feld *Name* können Sie nach Gästen (oder anderen Personen, denen eine Nebenstelle zugeordnet ist) suchen.
Um eine solche Person zu suchen, geben Sie den Namen der Person oder den/die ersten Buchstaben ihres Namens im Feld *Name* ein und drücken Sie *<Enter>*. Wird die Person gefunden, wird die zugehörige Zeile hervorgehoben dargestellt; gleichzeitig wird die Liste in der *Anrufstatus-Anzeig*e alphabetisch nach den Namen sortiert.

Zimmer

Im Feld *Zimmer* können Sie nach Zimmern suchen, um zu sehen, wer in den einzelnen Zimmern logiert.
Um ein Zimmer zu suchen, geben Sie die komplette Zimmernummer oder deren erste(s) Zeichen im Feld *Zimmer* ein und drücken Sie *<Enter>*. Wird das Zimmer gefunden, wird die zugehörige Zeile (mit der "Hauptnummer" des Zimmers; siehe Hinweis unten) hervorgehoben dargestellt; gleichzeitig wird die Liste in der *Anrufstatus-Anzeige* aufsteigend nach Zimmernummern sortiert.

Ist eine Suche erfolglos, unterbleibt die Sortierung in der *Anrufstatus-Anzeige*, und es wird auch keine Zeile hervorgehoben.

Tabelle

Im Hauptteil des Fensters befindet sich eine Tabelle, die aus folgenden Spalten besteht:

Tel.

Zeigt die Nebenstellen-Nummer an, die zum jeweiligen Zimmer und zum jeweiligen Namen gehört.

Um eine Nebenstelle direkt aus der *Anrufstatus-Anzeige* anzurufen, führen Sie einen Doppelklick auf die entsprechende Nummer in der *Tel.*-Spalte aus.

Status

Zeigt den Status des Telefons an:

Das Telefon ist frei.

Am Telefon wird eine Nummer gewählt.

Am Telefon wurde eine Nummer gewählt, die gewählte Nebenstelle läutet.

Das Telefon wird angerufen und läutet.

Am Telefon wird gerade telefoniert.

Das Telefon ist außer Betrieb.

Name

Zeigt den Nachnamen und Vornamen der Person an, der die Nebenstelle zugeordnet ist.

Zimmer

Zeigt die Zimmernummer an, wo sich die Nebenstelle befindet.

Sprache

Zeigt die Sprache an, in der der Gast kontaktiert werden möchte.

Anrufschutz

Zeigt den Anrufschutz-Status auf dem Telefon an.

Der Anrufschutz-Modus verhindert, dass am Telefon ankommende Anrufe empfangen werden (Ausnahme: Weckrufe können immer empfangen werden!). Das Telefon kann jedoch für abgehende Anrufe verwendet werden.

Sie sehen hier folgende Symbole:

Das Telefon befindet sich derzeit nicht im Anrufschutz-Modus.

Das Telefon befindet sich derzeit im Anrufschutz-Modus.

kein Symbol Der Status des Anrufschutz-Modus des Telefons ist nicht bekannt.

Ein Doppelklick in der Spalte *Anrufschutz* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Anrufschutz* (siehe Abschnitt 3.2.1).

Sperren

Zeigt den Sperrzustand des Telefons an.

Der *Sperr*-Modus verhindert, dass auf dem Telefon Anrufe getätigt werden können. Der Empfang ankommender Anrufe ist jedoch möglich.

Sie sehen hier folgende Symbole:

Das Telefon ist gesperrt.

Das Telefon ist freigegeben.

kein Symbol Der Sperrzustand des Telefons ist unbekannt.

Ein Doppelklick in der Spalte *Sperre* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Sperre* (siehe Abschnitt 3.2.2).

Weckrufe

Zeigt die Weckrufe des Gastes an:

Weckrufe für den Gast vorhanden.

Der Weckruf hat nicht funktioniert.

kein Symbol Es wurden keine Weckrufe für den Gast vorgenommen, oder die Weckrufe des Gastes sind nicht bekannt.

Diese Tabellenspalte ist nur sichtbar, wenn ein Weckruf-System installiert und aktiviert ist (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 2 und 9).

Ein Doppelklick in die Spalte *Weckrufe* des gewählten Gastes öffnet das Fenster *Weckrufe* (siehe Abschnitt 3.2.4).

MSG

Bei Vorhandensein eines Voice-Mail-Systems (VMS) erstellt HHSC nach dem Check-in für jeden Gast eine Mailbox. Die *MSG*-Spalte zeigt den Status der Sprachnachrichten in der Mailbox an:

Nicht abgehörte Sprachnachrichten für den Gast vorhanden.

Der Gast hat bereits alle Sprachnachrichten in der Mailbox abgehört.

kein Symbol Es sind keine Nachrichten für den Gast vorhanden, oder es ist nicht bekannt, ob Sprachnachrichten für den Gast vorhanden sind.

Diese Tabellenspalte ist nur sichtbar, wenn ein VMS installiert und aktiviert ist (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 2 und 9).

Uml.

Zeigt an, ob für das Telefon die Anrufumleitung aktiviert ist. Wenn sie aktiviert ist, wird in dieser Spalte die Telefonnummer angezeigt, an die die ankommenden Anrufe umgeleitet werden.

Einschränkung: Wenn die Anrufumleitung von einer HiPath-Management-Applikation (wie HiPath Manager, ComWin, ...) erfolgt, kann dies wegen einer HiPath-Einschränkung in HHSC nicht angezeigt werden.

Ein Doppelklick in die Spalte *Uml.* der gewählten Nebenstelle öffnet das Fenster *Anrufumleitung* (siehe Abschnitt 3.2.3).

Schaltflächen

Um Schaltflächen in der Schaltflächenleiste benutzen zu können, markieren Sie die Nebenstelle, deren Telefoneinstellungen oder Weckrufe Sie verwalten wollen. Die einzelnen Schaltflächen rufen die im Folgenden beschriebenen Funktionen auf.

3.2.1 Anrufschutz

Anrufschutz...

Öffnet das Fenster *Anrufschutz* für die Einstellung und Aufhebung des Anrufschutz-Modus.

> Für Nebenstellen vom Typ "Personal", "Vermittlungsplatz" oder Telefonzelle" ist diese Funktion nicht verfügbar.

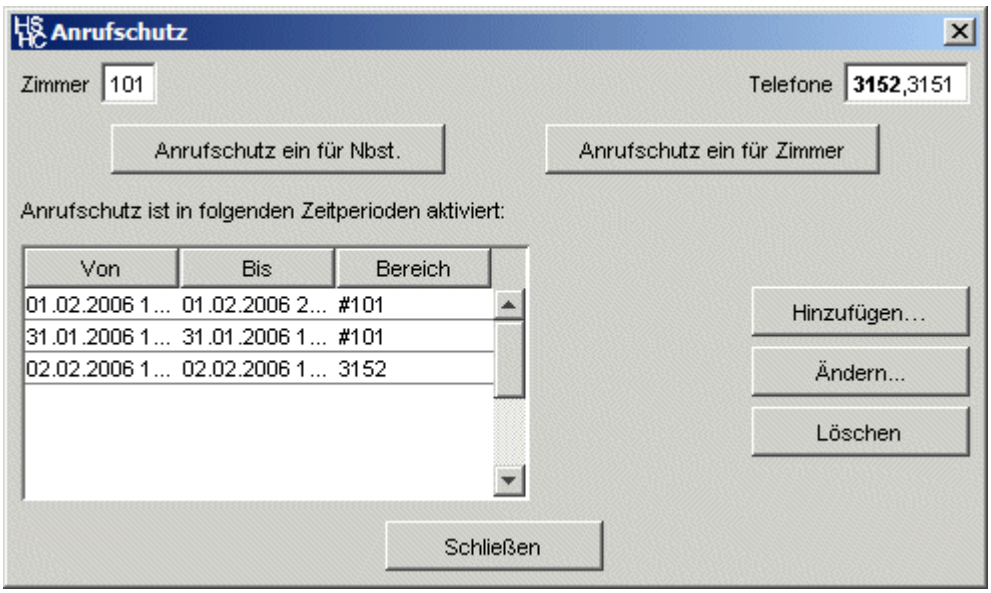


Bild 3-10 Anrufstatus-Anzeige - Anrufschutz

Zimmer, Telefone

Nicht-editierbare Felder. Zeigen das gewählte Zimmer und alle diesem Zimmer zugeordneten Nebenstellen an. Die gerade aktive Nebenstelle (die Nebenstelle, die Sie in der Anrufstatus-Anzeige-Tabelle ausgewählt haben) ist mit fetter Schrift hervorgehoben, die "Hauptnummer" des Zimmers (siehe Hinweis) ist im Feld *Telefone* als erste Nebenstelle eingetragen. Die Einträge in diesen Feldern werden automatisch aus der Datenbank übernommen.

Welche Nebenstelle als **"Hauptnummer"** eines Zimmers fungieren soll, ist vom HHSC-Administrator festgelegt. Die Hauptnummer eines Zimmers unterscheidet sich von anderen Nebenstellen im selben Zimmer folgendermaßen:

- Bei der Nebenstellen-Suche durch Angabe einer Zimmernummer in der *Anrufstatus-Anzeige* (vgl. Bild 3-9) wird als Suchergebnis immer die Zeile mit der Hauptnummer des Zimmers hervorgehoben.
- Die Ein-/Ausschaltmöglichkeiten für Anrufschutz und Sperr-Funktion für das gesamte Zimmer werden immer über die Hauptnummer des Zimmers gesteuert (vgl. Abschnitt 3.2.1 und Abschnitt 3.2.2).
- Weckrufe (vgl. Abschnitt 3.2.4) werden immer auf die Hauptnummer eines Zimmers geleitet, d.h., es klingelt bei jener Nebenstelle, die im Zimmer als Hauptnummer fungiert.

Anrufschutz ein für Nbst./ Anrufschutz aus für Nbst.

Falls sich die ausgewählte Nebenstelle nicht im Anrufschutz befindet, wird auf der ersten Schaltfläche die Beschriftung ***Anrufschutz ein für Nbst.*** eingeblendet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um den Anrufschutz für die aktive Nebenstelle (aktiv ist die Nebenstelle, deren Nummer in fetter Schrift eingeblendet ist) einzuschalten.
Falls es auf der Schaltfläche stattdessen die Beschriftung ***Anrufschutz aus für Nbst.*** gibt, ist die aktive Nebenstelle bereits im Anrufschutzmodus. Um diesen auszuschalten, klicken Sie die Schaltfläche an.

Anrufschutz ein für Zimmer/Anrufschutz aus für Zimmer

Falls zumindest die Hauptnummer des Zimmers nicht im Anrufschutzmodus ist, sehen Sie auf der zweiten Schaltfläche die Beschriftung ***Anrufschutz ein für Zimmer.*** Um den Anrufschutzmodus für alle Nebenstellen im Zimmer einzuschalten, klicken Sie die Schaltfläche an.
Falls Sie stattdessen auf der Schaltfläche die Beschriftung ***Anrufschutz aus für Zimmer*** sehen, befindet sich zumindest die Hauptnummer des Zimmers gerade im Anrufschutzmodus. Um diesen für alle Nebenstellen im Zimmer auszuschalten, klicken Sie die Schaltfläche an.

Von, Bis

Spalten, die jeweils das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der definierten Anrufschutzperioden für eine Nebenstelle/für alle Nebenstellen im Zimmer anzeigen.

Bereich

Zeigt den Bereich der gesperrten Nebenstellen an - entweder die Nummer der Nebenstelle, oder, falls es sich um alle Nebenstellen im Zimmer handelt, die Zimmernummer (z.B. #101, siehe Bild 3-10).

Hinzufügen...

Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz*, in dem Sie eine neue Zeitperiode für die ausgewählte oder für alle Nebenstellen im Zimmer definieren können.

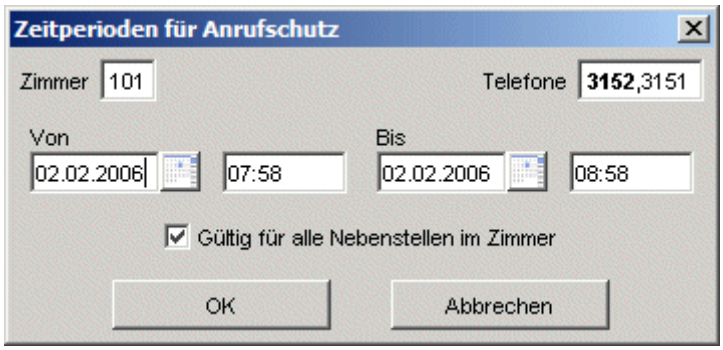


Bild 3-11 Zeitperioden für Anrufschutz

Zimmer, Telefone - Diese Felder zeigen die aktuelle Zimmernummer und deren Nebenstellennummern; die ausgewählte Nebenstelle ist mit fetter Schrift hervorgehoben.

Von, Bis - Definieren die gewünschte Zeitperiode für den Anrufschutz; zur Eingabe der Daten verwenden Sie die Datumsauswahl und zur Eingabe der Zeiten das im Tooltipp vorgeschlagene Format.

Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer - Markieren Sie die Checkbox, um den Anrufschutz für alle Nebenstellen im Zimmer einzuschalten.

Ändern...

Aktiv nur, wenn ein Eintrag in der Zeitperioden-Tabelle des Fensters *Anrufschutz* markiert ist. Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* mit den Details der ausgewählten Zeitperiode (siehe Bild 3-11). Sie können hier die Zeitperiode modifizieren.

Löschen

Löscht die ausgewählte Zeitperiode für Anrufschutz aus der Tabelle.

Schließen

Schließt das Fenster und speichert die aktuellen Einstellungen.

Der Anrufschutz kann wie folgt eingestellt werden:

- Um den Anrufschutz sofort für einen unbegrenzten Zeitraum einzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufschutz ein für Nbst.* (um den Anrufschutz für die ausgewählte Nebenstelle einzuschalten) oder auf *Anrufschutz ein für Zimmer* (um den Anrufschutz für alle Nebenstellen im ausgewählten Zimmer einzuschalten).
- Um den Anrufschutz für einen bestimmten Zeitraum einzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und definieren Sie Details für die neue Zeitperiode im Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* (verwenden Sie die Datumsauswahl und/oder das Format *tt.mm.jjjj* für Datums- und *hh:mm* für Zeitangaben). Um den Anrufschutz für alle Nebenstellen im Zimmer einzustellen, markieren Sie die Checkbox *Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer* und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Anrufschutz zu editieren, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Ändern*. Im Fenster *Zeitperioden für Anrufschutz* modifizieren Sie die Details und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Anrufschutz zu löschen, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Löschen*.
- Um den Anrufschutz-Modus für eine Nebenstelle aufzuheben, wählen Sie die Nebenstelle in der *Anrufstatus-Anzeige* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufschutz...*. Im Fenster *Anrufschutz* klicken Sie entweder auf *Anrufschutz aus für Nbst.* (falls der Anrufschutz-Modus nur für die aktuelle Nebenstelle eingeschaltet ist) oder *Anrufschutz aus für Zimmer* (falls sich der Anrufschutz-Modus auf alle Nebenstellen im Zimmer bezieht).

Um den für die aktuelle Zeitperiode aktiven Anrufschutz-Modus für eine oder für alle Nebenstellen im Zimmer **sofort** aufzuheben, müssen Sie auf die Schaltfläche *Anrufschutz aus für Nbst*. (bzw. *Anrufschutz aus für Zimmer)* klicken. Es ist nicht ausreichend, nur die Zeitperiode zu löschen!

3.2.2 Sperren

Öffnet ein Fenster, um das ausgewählte Telefon oder alle Telefone eines Zimmers zu sperren bzw. freizugeben.

Für Nebenstellen vom Typ "Personal"oder "Vermittlungsplatz" ist diese Funktion nicht verfügbar.

Sonderfall: Bei Anwendung der Sperr-Funktion auf eine Nebenstelle vom Typ "Telefonzelle" wird das Fenster *Telefonzelle* aufgerufen. Lesen Sie in diesem Fall weiter in Abschnitt 3.4.

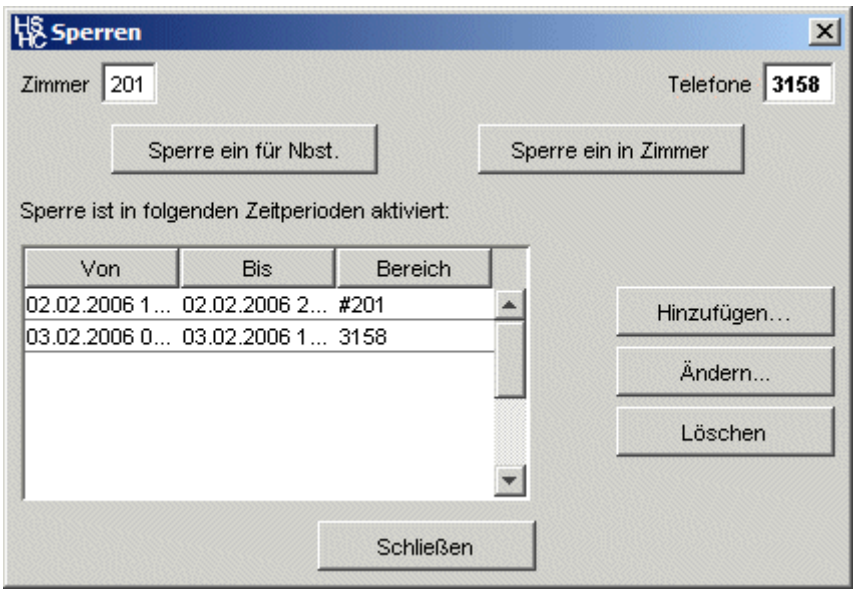


Bild 3-12 Anrufstatus-Anzeige - Sperren

Zimmer, Telefone

Nicht-editierbare Felder. Zeigen das gewählte Zimmer und alle diesem Zimmer zugeordneten Nebenstellen an. Die gerade aktive Nebenstelle (die Nebenstelle, die Sie in der Anrufstatus-Anzeige-Tabelle ausgewählt haben) ist mit fetter Schrift hervorgehoben, die "Hauptnummer" des Zimmers (siehe Hinweis oben) ist im Feld *Telefone* als erste Nebenstelle eingetragen. Die Einträge in diesen Feldern werden automatisch aus der Datenbank übernommen.

Sperre ein für Nbst. / Sperre aus für Nbst.

Falls die ausgewählte Nebenstelle nicht gesperrt ist, wird auf der ersten Schaltfläche die Beschriftung ***Sperre ein für Nbst.*** eingeblendet. Klicken Sie auf diese Schaltfläche, um die aktive Nebenstelle (aktiv ist die Nebenstelle, deren Nummer in fetter Schrift eingeblendet ist) zu sperren.
Falls es auf der Schaltfläche stattdessen die Beschriftung ***Sperre aus für Nbst.*** gibt, ist die aktive Nebenstelle bereits gesperrt. Um die Sperre aufzuheben, klicken Sie die Schaltfläche an.

Sperre ein für Zimmer / Sperre aus für Zimmer

Falls zumindest die Hauptnummer des Zimmers nicht gesperrt sind, sehen Sie auf der zweiten Schaltfläche die Beschriftung ***Sperre ein für Zimmer.*** Um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren, klicken Sie die Schaltfläche an.
Falls Sie stattdessen auf der Schaltfläche die Beschriftung ***Sperre aus für Zimmer*** sehen, befindet sich zumindest die Hauptnummer des Zimmers gerade im Sperr-Modus. Um diesen für alle Nebenstellen im Zimmer auszuschalten, klicken Sie die Schaltfläche an.

Von, Bis

Spalten, die jeweils das Start- und Enddatum sowie die Start- und Endzeit der definierten Sperr-Perioden für eine Nebenstelle/für alle Nebenstellen im Zimmer anzeigen.

Bereich

Zeigt den Bereich der gesperrten Nebenstellen an - entweder die Nummer der Nebenstelle, oder, falls es sich um alle Nebenstellen im Zimmer handelt, die Zimmernummer (z.B. #201, siehe Bild 3-12).

Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Sperre*, in dem Sie eine neue Zeitperiode für die ausgewählte oder für alle Nebenstellen im Zimmer definieren können.

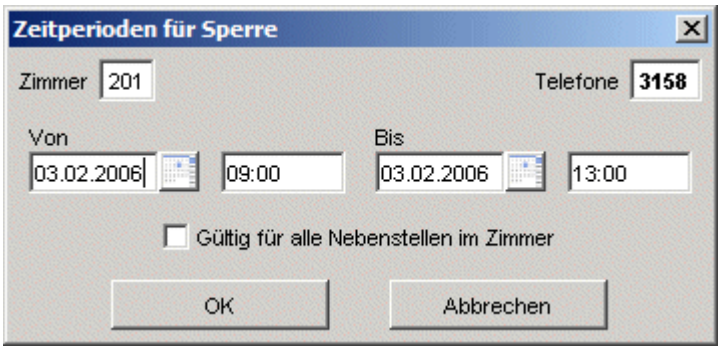


Bild 3-13 Zeitperioden für Sperre

Zimmer, Telefone - Diese Felder zeigen die aktuelle Zimmernummer und deren Nebenstellennummern; die ausgewählte Nebenstelle ist mit fetter Schrift hervorgehoben.

Von, Bis - Definieren die gewünschte Zeitperiode zum Sperren; zur Eingabe der Daten verwenden Sie die Datumauswahl und zur Eingabe der Zeiten das im Tooltip vorgeschlagene Format.

Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer - Markieren Sie die Checkbox, um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren.

Ändern...

Aktiv nur, wenn ein Eintrag in der Zeitperioden-Tabelle des Fensters *Sperren* markiert ist. Öffnet das Fenster *Zeitperioden für Sperre* mit den Details der ausgewählten Zeitperiode (siehe Bild 3-13). Sie können hier die Zeitperiode modifizieren.

Löschen

Löscht die ausgewählte Zeitperiode für die Sperre in der Tabelle.

Schließen

Schließt das Fenster und speichert die aktuellen Einstellungen.

Die Sperre kann wie folgt eingestellt werden:

- Um die Sperre sofort für einen unbegrenzten Zeitraum einzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Sperre ein für Nbst.* (um die ausgewählte Nebenstelle zu sperren) oder auf *Sperre ein für Zimmer* (um alle Nebenstellen im ausgewählten Zimmer zu sperren).
- Um eine neue Zeitperiode für die Sperre einzustellen, klicken Sie auf die Schaltfläche *Hinzufügen* und definieren Sie Details für die neue Zeitperiode im Fenster *Zeitperioden für Sperre* (verwenden Sie die Datumsauswahl und/oder das Format *tt.mm.jjjj* für Datums- und *hh:mm* für Zeitangaben). Um alle Nebenstellen im Zimmer zu sperren, markieren Sie die Checkbox *Gültig für alle Nebenstellen im Zimmer* und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Sperre zu editieren, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Ändern*. Im Fenster *Zeitperioden für Sperre* modifizieren Sie die Details und bestätigen Sie die Angaben mit *OK*.
- Um eine bestehende Zeitperiode für Sperre zu löschen, wählen Sie sie in der Tabelle und klicken Sie auf *Löschen*.
- Um den Sperr-Modus für eine Nebenstelle aufzuheben, wählen Sie die Nebenstelle in der *Anrufstatus-Anzeige* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Sperren...*. Im Fenster *Sperren* klicken Sie entweder auf *Sperre aus für Nbst.* (falls nur für die aktuelle Nebenstelle gesperrt ist) oder *Sperre aus für Zimmer* (falls alle Nebenstellen im Zimmer gesperrt sind).

Um die für die aktuelle Zeitperiode aktive Sperre für eine oder für alle Nebenstellen im Zimmer **sofort** aufzuheben, müssen Sie auf die Schaltfläche *Sperre aus für Nbst*. (bzw. *Sperre aus für Zimmer)* klicken. Es ist nicht ausreichend, nur die Zeitperiode zu löschen!

3.2.3 Anrufumleitung

Öffnet ein Fenster zur Umleitung von Anrufen für eine Nebenstelle auf eine andere Telefonnummer.

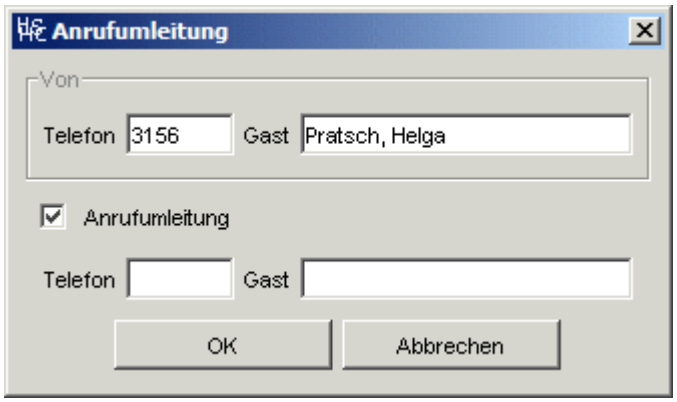


Bild 3-14 Anrufstatus-Anzeige - Anrufumleitung

Von

Zwei Felder werden angezeigt:

Telefon, Gast

Nicht-editierbare Felder, zeigen die Telefonnummer und den Nach- und Vornamen des in der *Anrufstatus-Anzeige* gewählten Gastes.

Anrufumleitung

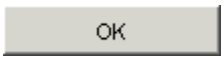
- Markieren, um die Umleitung von Telefonanrufen von der Nummer im *Von*-Bereich an die Nummer im *Telefon*-Feld unter diesem Kästchen zu ermöglichen.
- Nicht markieren, um die Umleitung von Anrufen von der Nummer im *Von*-Bereich an die Nummer im *Telefon*-Feld unter diesem Kästchen aufzuheben.

Telefon, Gast

Zeigt die Telefonnummer an sowie den Gast, auf den die Anrufe umgeleitet werden. Diese Felder können wie folgt ausgefüllt werden:

- Geben Sie die Telefonnummer oder den Namen des Gastes ein, auf den die Anrufe umgeleitet werden sollen, und klicken Sie auf *OK*. Es genügt, eines dieser Felder auszufüllen, das andere wird automatisch von HHSC ausgefüllt.

- Verwenden Sie die “Jump-Funktion”, die von diesen Feldern unterstützt wird - geben Sie den/die ersten Buchstaben des Familiennamens in das Feld *Gast* ein und drücken Sie <*Enter*>. Die Felder werden automatisch ausgefüllt.



Führt Ihre Änderungen aus.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

- Um die Anrufumleitung für einen Gast zu aktivieren, füllen Sie die unteren beiden Felder *Telefon* und *Gast* aus, markieren Sie das Kästchen *Anrufumleitung* und bestätigen Sie mit *OK*.
- Um die Anrufumleitung für einen Gast zu deaktivieren, wählen Sie den Gast in der *Anrufstatus-Anzeige* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Anrufumleitung...*. Deaktivieren Sie das Kästchen *Anrufumleitung* im Fenster *Anrufumleitung* und bestätigen Sie mit *OK*.

3.2.4 Weckrufe

Öffnet das Fenster *Weckrufe*, in dem Weckrufe für den gewählten Gast verwaltet werden können.

Falls die Schaltfläche *Weckrufe* ausgeblendet ist, ist in HHSC noch kein Weckruf-System konfiguriert worden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 2 und 9).

Für Nebenstellen vom Typ "Telefonzelle" ist die Weckruf-Funktion nicht verfügbar.

Wenn in Ihrem HHSC-System kein externes Weckruf-System wie VOICELINK @vantage oder HiPath Xpressions Hotel konfiguriert ist, erhält der Gast bei Ausführung des Weckrufs lediglich einen Anruf, aber keinerlei weitere Benachrichtigung oder Ansage, etc. Sobald der Gast den Hörer abhebt, gilt der Weckruf als erfolgreich.

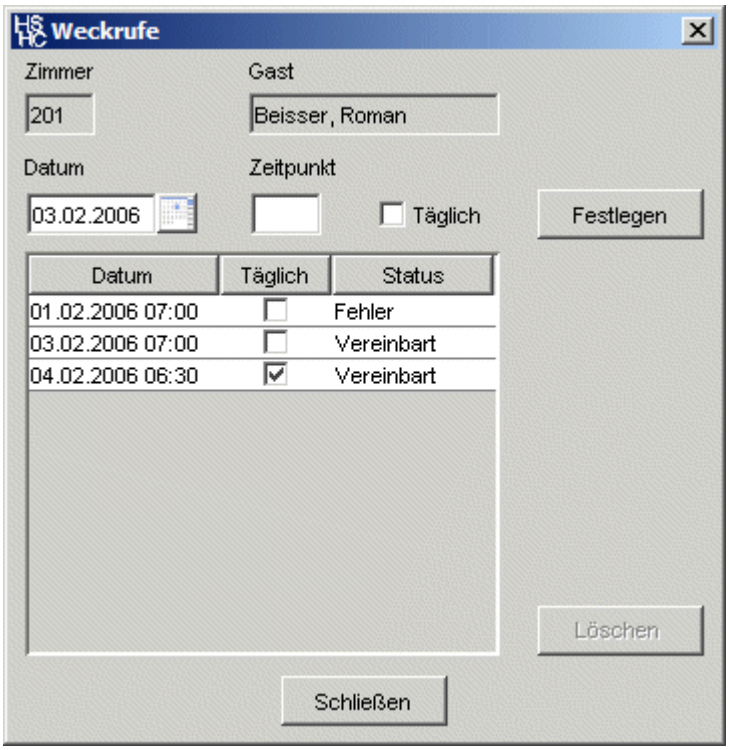


Bild 3-15 Anrufstatus-Anzeige - Weckrufe

Zimmer, Gast

Nicht-editierbare Felder, die das Zimmer und den Namen des gewählten Gastes anzeigen.

Datum

Zur Eingabe des Weckruf-Datums. Standardmäßig wird das Datum des folgenden Tages angezeigt.

Zeitpunkt

Zur Eingabe der Weckruf-Zeit. Standardmäßig wird 7:00 Uhr angezeigt.

Täglich

- Markieren, wenn der Weckruf täglich während des Aufenthaltes des Gastes in Ihrem Hotel, beginnend mit dem im Feld *Datum* eingegebenen Tag, durchgeführt werden soll.
- Nicht markieren, wenn der Weckruf nur am festgelegten Tag und zur festgelegten Zeit durchgeführt werden soll.

Weckrufe

Zeigt alle Weckrufe für den Gast an. In der Tabelle gibt es folgende Spalten:

Datum - Zeigt das Datum und die Zeit der eingestellten Weckrufe an

Täglich - Falls ein Häkchen sichtbar ist, wird der Weckruf jeden Tag wiederholt

Status - Zeigt den Status der Weckrufe an; ein Weckruf kann folgende Zustände annehmen:

Status	Bedeutung
Vereinbart	Weckruf wurde vom/für den Gast gesetzt
Übermittelt	Vereinbarter Weckruf wurde an das Weckruf-System übermittelt
OK	Weckruf wurde erfolgreich durchgeführt
Besetzt	Nebenstelle war zum Zeitpunkt des Weckrufs besetzt, Weckruf gilt als erfolgreich durchgeführt.
Fehler	Weckruf ist fehlgeschlagen (interner Fehler)
Erfolglos	Weckruf ist fehlgeschlagen (Ursache unbekannt)
Keine Antwort	Weckruf wurde vom Gast nicht angenommen

Tabelle 3-1 Weckruf-Zustände

Legt den Weckruf mit *Datum, Zeit* und *Täglich* fest und fügt ihn zur Liste der Weckrufe hinzu.

Um einen Weckruf festzulegen, muss die Weckruf-Zeit mindestens 3 Minuten später als die aktuelle Zeit sein.
Zwischen zwei festgelegten Weckrufen muss ein Intervall von mindestens 3 Minuten sein.
Ein Weckruf wird immer auf die Hauptnummer des Zimmers geleitet.

Löscht den aus der Liste der Weckrufe ausgewählten Weckruf. (Gelöschte Weckrufe bleiben dennoch in der Datenbank gespeichert und können im *Weckruf-Status-Report* aufgelistet werden, siehe Abschnitt 6.1.)

Schließen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

3.3 Direktruf-Schaltflächen

Mit dem Fenster *Direktruf-Schaltflächen* können Sie eine Kurzwahlfunktion (= Direktruf-Schaltflächen) für häufig verwendete Telefonnummern verwenden und verwalten.
Im Fenster *Direktruf-Schaltflächen* stehen Ihnen außerdem zwei Reiter als "Anrufjournal" zur Verfügung - *Kommende Rufe* und *Gehende Rufe.* In diesen finden Sie eine Auflistung der kommenden und gehenden Rufe, und Sie können die einzelnen Rufe wiederholen, indem Sie auf einen der Einträge doppelklicken.

Klicken Sie auf *Direktruf-Schaltflächen* im Menü *Anrufsteuerung* im oberen Teil des Navigationsbereichs, um das Fenster *Direktruf-Schaltflächen* zu öffnen.

3.3.1 Registerkarten mit Direktruf-Schaltflächen

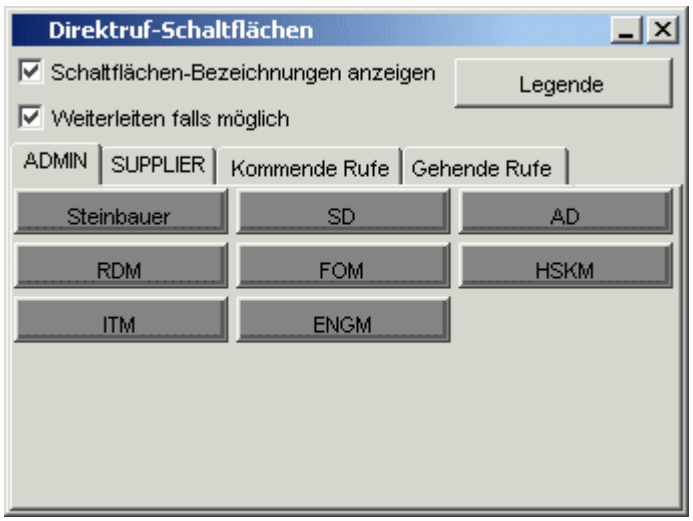


Bild 3-16 Direktruf-Schaltflächen

Das Fenster *Direktruf-Schaltflächen* enthält normalerweise eine oder mehrere Registerkarten mit Direktruf-Schaltflächen (und zusätzlich die Registerkarten *Kommende Rufe* und *Gehende Rufe*; siehe Abschnitt 3.3.2). Jede dieser Registerkarten enthält Schaltflächen, die Telefonnummern repräsentieren, wobei die niedrigste Nummer zuerst kommt.

Um eine Nummer mit Hilfe dieser Kurzwahl zu wählen, klicken Sie die Schaltfläche mit der Kurzwahl an.

Schaltflächen-Bezeichnungen anzeigen

- Markieren Sie dieses Kästchen, damit die den Telefonnummern zugeordneten Schaltflächen-Bezeichnungen angezeigt werden.
- Wenn die Telefonnummern angezeigt werden sollen, darf das Kästchen nicht markiert sein.

Weiterleiten falls möglich

Markieren Sie dieses Kästchen, um kommende Rufe mittels der Direktruf-Schaltflächen weiterleiten zu können.
Um einen kommenden Anruf weiterzuleiten, nehmen Sie ihn in der *Anrufsteuerung* an, stellen Sie sicher, dass das Kästchen *Weiterleiten falls möglich* markiert ist (falls nicht, markieren Sie es) und klicken Sie auf die Direktruf-Schaltfläche mit der gewünschten Nummer.

Wenn Sie die beiden Kästchen markieren, bleiben sie aktiviert, bis Sie diese wieder deaktivieren.

Legende

Zeigt ein Fenster mit Erklärung der Farben, die die Direktruf-Schaltflächen Ihrer Hotel-Nebenstellen haben können. Die Direktruf-Schaltflächen mit externen Nummern haben dieselbe Farbe wie das Fenster, gemäß Ihren Windows-Einstellungen.

Bild 3-17 Direktruf-Schaltflächen - Anrufstatus-Farben

Wenn Direktruf-Schaltflächen die Telefonnummern von Call-Center-Mitarbeitern repräsentieren, wird der aktuelle Zustand eines Call-Center-Mitarbeiters durch unterschiedliche Schriftstile der Telefonnummer/Schaltflächen-Bezeichnung gekennzeichnet:

- kursiv: Mitarbeiter ist angemeldet
- fett: Mitarbeiter ist bereit
- fett und kursiv: Mitarbeiter ist besetzt

3.3.2 Anrufjournal: Registerkarten Kommende Rufe und Gehende Rufe

Diese Registerkarten *Kommende Rufe* und *Gehende Rufe* listen kommende und gehende Rufe auf. Sie können hier die Rufe ansehen bzw. per Doppelklick eine der aufgeführten Nummern wieder wählen.

Kommende Rufe sind die Anrufe, die Sie in der *Anrufsteuerung* mit der Schaltfläche *Abheben* oder durch Drücken der Schaltflächen *<Enter>* angenommen haben.

Gehende Rufe sind die Anrufe, die Sie mit den Schaltflächen *Anrufen*, *Weiterleiten* oder mit den entsprechenden Tasten-Abkürzungen gemacht haben.

Einschränkung: Für am Endgerät (z.B. Optiset) manuell angenommene oder direkt gestartete Anrufe wird zwar in der *Anrufsteuerung* der Zustand angezeigt, sie werden aber nicht gespeichert und sind auch in den Anrufjournal-Registerkarten nicht aufgeführt.

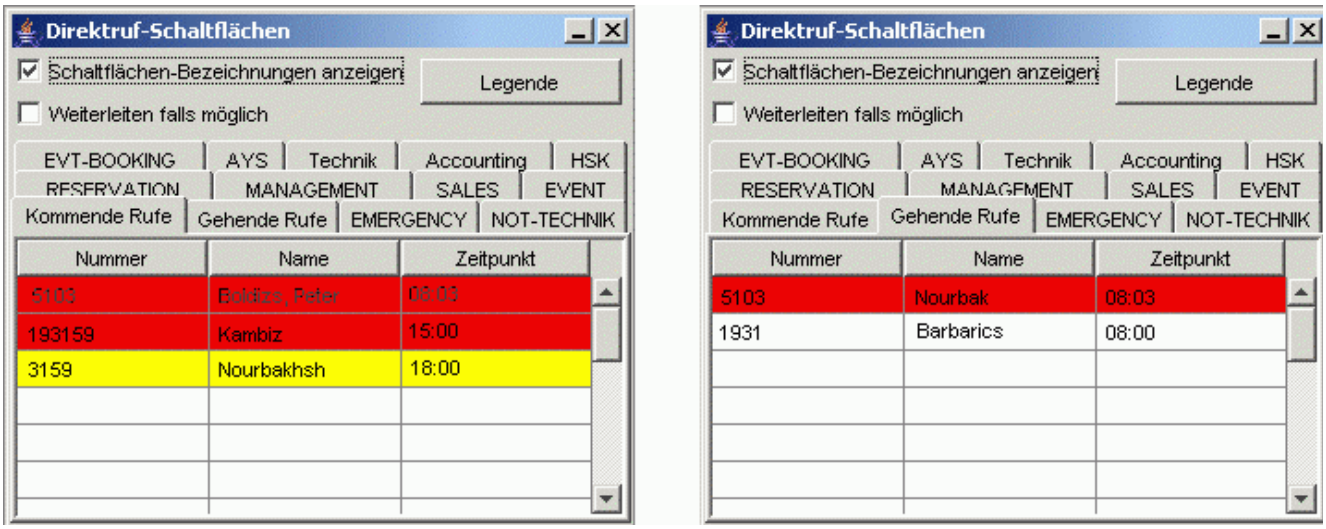


Bild 3-18 Direktruf-Schaltflächen - Kommende Rufe und Gehende Rufe

Die einzelnen Anrufe sind im Anrufjournal mit denselben Farben wie Direktruf-Schaltflächen unterlegt, je nach ihrem Status (für die Farben-Erklärung siehe Bild 3-17).

3.3.3 Handhabung von Registerkarten und Aufnahme neuer Schaltflächen

Um neue Registerkarten und Schaltflächen zu konfigurieren, klicken Sie mit der rechten Maustaste im Arbeitsbereich des Fensters *Direktruf-Schaltflächen.* Es wird ein Menü angezeigt, mit dem Sie folgende Tätigkeiten durchführen können:

- Erstellen, Entfernen oder Umbenennen von Registerkarten
- Erstellen, Entfernen oder Bearbeiten von Schaltflächen auf Registerkarten und Vergabe von Bezeichnungen für diese Schaltflächen.

> Direktruf-Schaltflächen können auch über Massendaten-Import mit Hilfe einer Excel-Datei erzeugt werden (siehe Administrationsanleitung).

Neue Schaltfläche in Registerkarte aufnehmen...

Öffnet das Fenster *Neue Schaltfläche aufnehmen* für die Aufnahme einer neuen Schaltfläche in die Registerkarte.

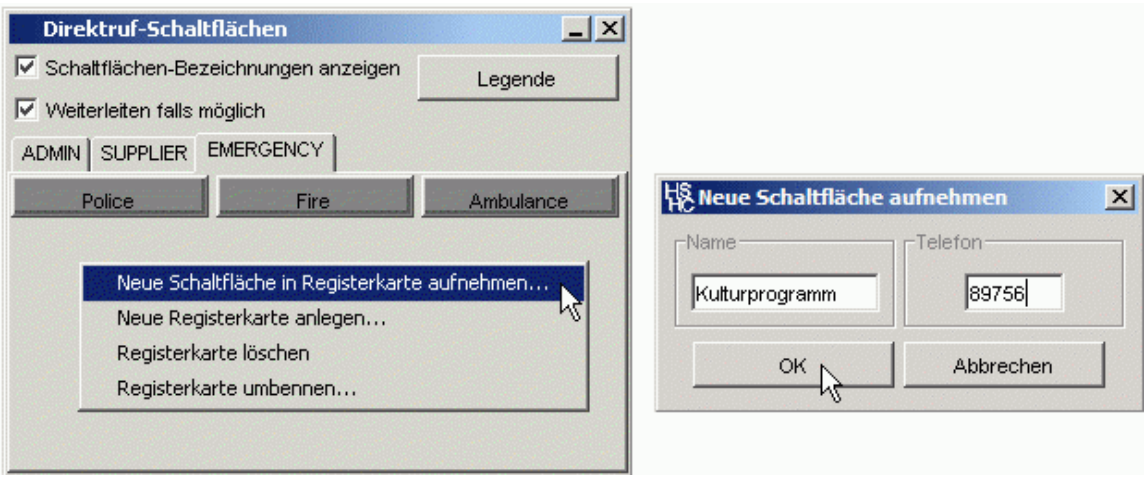


Bild 3-19 Direktruf-Schaltflächen - Aufnahme neuer Schaltflächen

Geben Sie die Bezeichnung und die Telefonnummer des neuen Direktrufs in das Fenster *Neue Schaltfläche aufnehmen* ein.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Neue Registerkarte anlegen...

Öffnet das Fenster *Neue Registerkarte anlegen,* um eine neue Registerkarte zu erstellen.

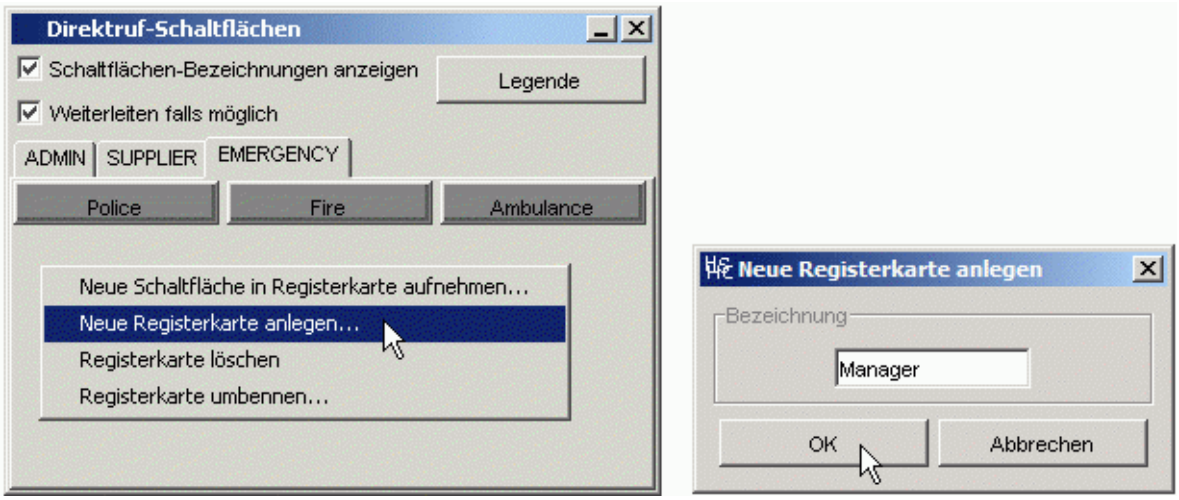


Bild 3-20 Direktruf-Schaltflächen - Anlegen neuer Registerkarten

Geben Sie die Bezeichnung der neuen Registerkarte im Fenster *Neue Registerkarte anlegen* ein.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Registerkarte löschen

Löscht die aktuelle Registerkarte zusammen mit allen damit verbundenen Direktruf-Schaltflächen.

> ⚠ Achtung: Dieser Schritt kann nicht rückgängig gemacht werden!

Registerkarte umbenennen...

Öffnet das Fenster *Registerkarte umbenennen* für die Bearbeitung der Registerkarten-Bezeichnung.

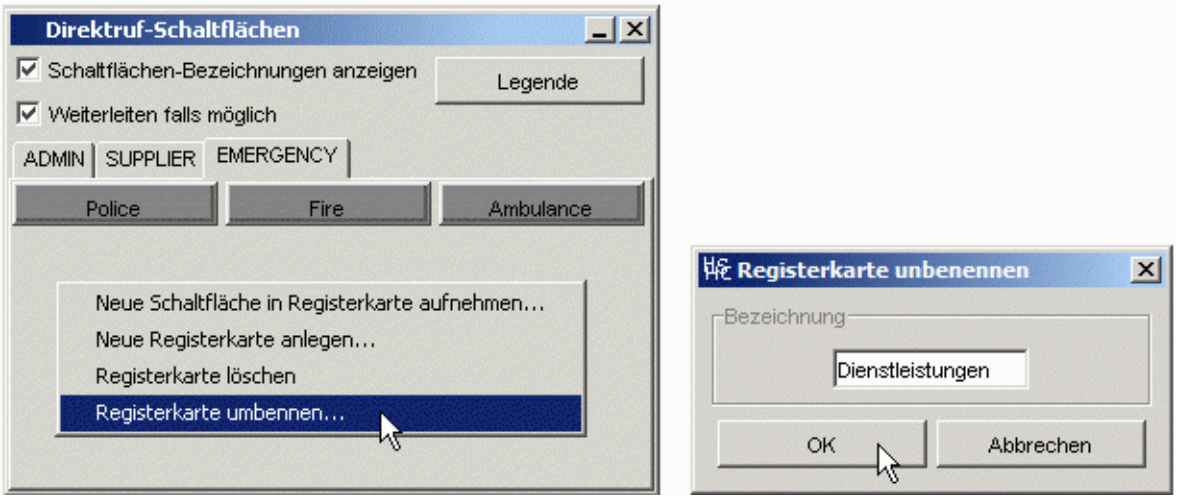


Bild 3-21 Direktruf-Schaltflächen - Registerkarten umbenennen

Ändern Sie die Registerkarten-Bezeichnung.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

3.3.4 Bearbeiten bestehender Schaltflächen

Um eine bestehende Schaltfläche zu bearbeiten, klicken Sie diese mit der rechten Maustaste an. Daraufhin öffnet sich ein Menü, mit dem Sie die Schaltfläche entfernen oder die damit verbundene Bezeichnung und Telefonnummer ändern können.

Schaltfläche löschen

Löscht die ausgewählte Schaltfläche.

> ⚠ Achtung: Dieser Schritt kann nicht rückgängig gemacht werden!

Schaltflächen-Details ändern...

Öffnet das Fenster *Schaltflächen-Details ändern*, um die Bezeichnung der Schaltfläche bzw. die Telefonnummer zu ändern.

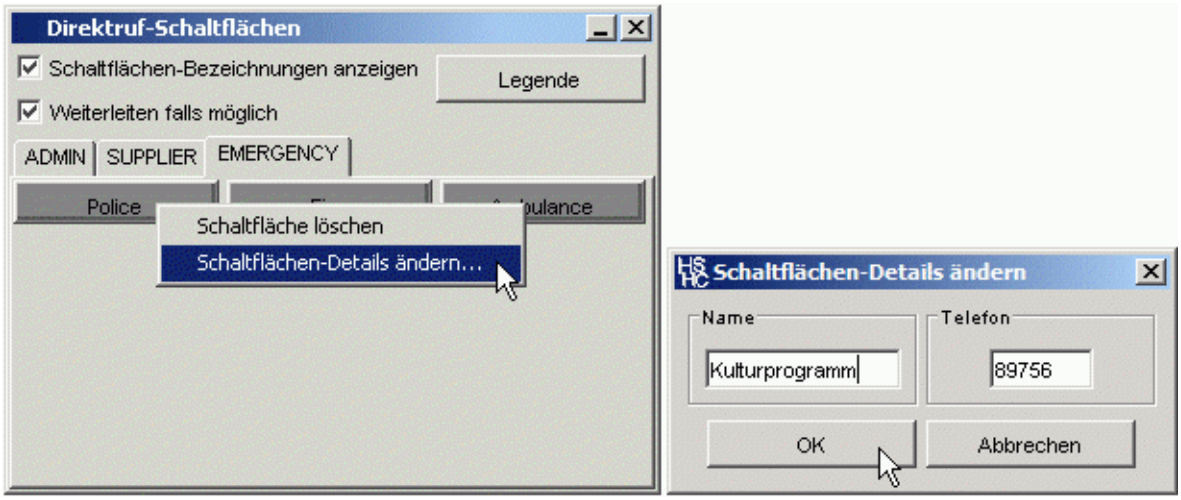


Bild 3-22 Direktruf-Schaltflächen - Schaltflächen-Details ändern

Ändern Sie die Schaltflächen-Bezeichnung bzw. die Telefonnummer.

OK

Ihre Einträge werden übernommen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

3.4 Telefonzelle

Mit dem Fenster *Telefonzelle* können Sie Nebenstellen vom Typ „Telefonzelle“ sperren und wieder freigeben sowie die Abrechnung der angefallenen Gesprächsgebühren veranlassen.

Klicken Sie auf *Telefonzelle* im Menü *Anrufsteuerung* im oberen Teil des Navigationsbereichs, um das Fenster *Telefonzelle* zu öffnen.

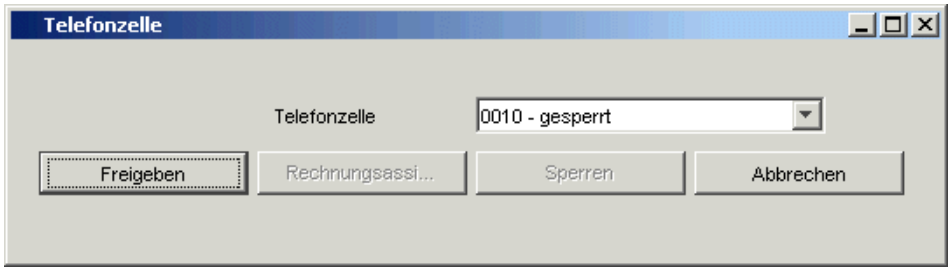


Bild 3-23 Telefonzelle

Im Fenster *Telefonzelle* befindet sich das Feld *Telefonzelle* mit einer Auswahlliste, und darunter befinden sich die Schaltflächen *Freigeben, Rechnungsassistent..., Sperren* und *Abbrechen.*

Freigeben

Gibt die in der Auswahlliste selektierte Nebenstelle frei, so dass die Telefonzelle von einem Gast für Gespräche genutzt werden kann.

Rechnungsassi...

Öffnet den *Rechnungsassistenten* (siehe Abschnitt 4.5); dies ist nur nach Beendigung der Telefongespräche eines Gastes und Sperren der Nebenstelle zulässig.
Vom *Rechnungsassistenten* wird Ihnen eine an einen "Dummy"-Gast adressierte Rechnung mit allen noch offenen Telefonzellen-Gesprächsgebühren vorgelegt; Sie können nun die gerade angefallenen Gesprächsgebühren zur bereits bestehenden Rechnung des Gastes hinzufügen oder eine eigene Rechnung erzeugen.

Sperren

Sperrt die in der Auswahlliste selektierte Nebenstelle; dies geschieht üblicherweise nach Beendigung der Telefongespräche eines Gastes, um die Gebührenabrechnung für diese Gespräche zu ermöglichen (siehe oben).

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Bei der Verwendung einer Telefonzelle durch einen Gast ist folgende Reihenfolge einzuhalten:

- Nebenstelle freigeben
- Telefonat(e) führen
- Nebenstelle sperren
- *Rechnungsassistenten* zur Abrechnung des/der Telefonate(s) aktivieren

4 Buchung

Die im folgende Kapitel beschriebenen Funktionen können Sie nur nutzen, wenn Sie die Lizenz für "HHSC Compact" oder "HHSC Business" besitzen.

Mit Hilfe des Menüs *Buchung* können Sie:

- Reservierungen vornehmen (siehe Abschnitt 4.2)
- Einzelgäste oder Gästegruppen ein- und auschecken (siehe Abschnitt 4.3)
- Gäste innerhalb des Hauses übersiedeln (siehe Abschnitt 4.6)
- Rechnungen erstellen (siehe Abschnitt 4.5)
- Auf den Zimmerbelegungsplan zugreifen, der eine nützliche Funktionalität zur Anzeige und Verwaltung der Zimmerbelegung im Hotel darstellt (siehe Abschnitt 4.4)

Das Menü *Buchung* befindet sich im Navigationsbereich auf der linken Seite Ihres Arbeitsplatzes.

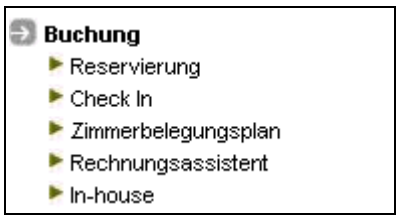


Bild 4-1 Menü Buchung

Um ein Fenster des Menüs *Buchung* zu öffnen, klicken Sie einfach auf den entsprechenden Eintrag im Menü *Buchung*.

4.1 Such-Funktionen

Allgemein können Sie in den Fenstern von *Buchung* folgende Such-Funktionen verwenden:

- Gastsuche - Name
- Gastsuche - Zimmer

4.1.1 Gastsuche - Name

Ein Fenster zum Suchen nach in der HHSC-Datenbank gespeicherten Gästen wird geöffnet.

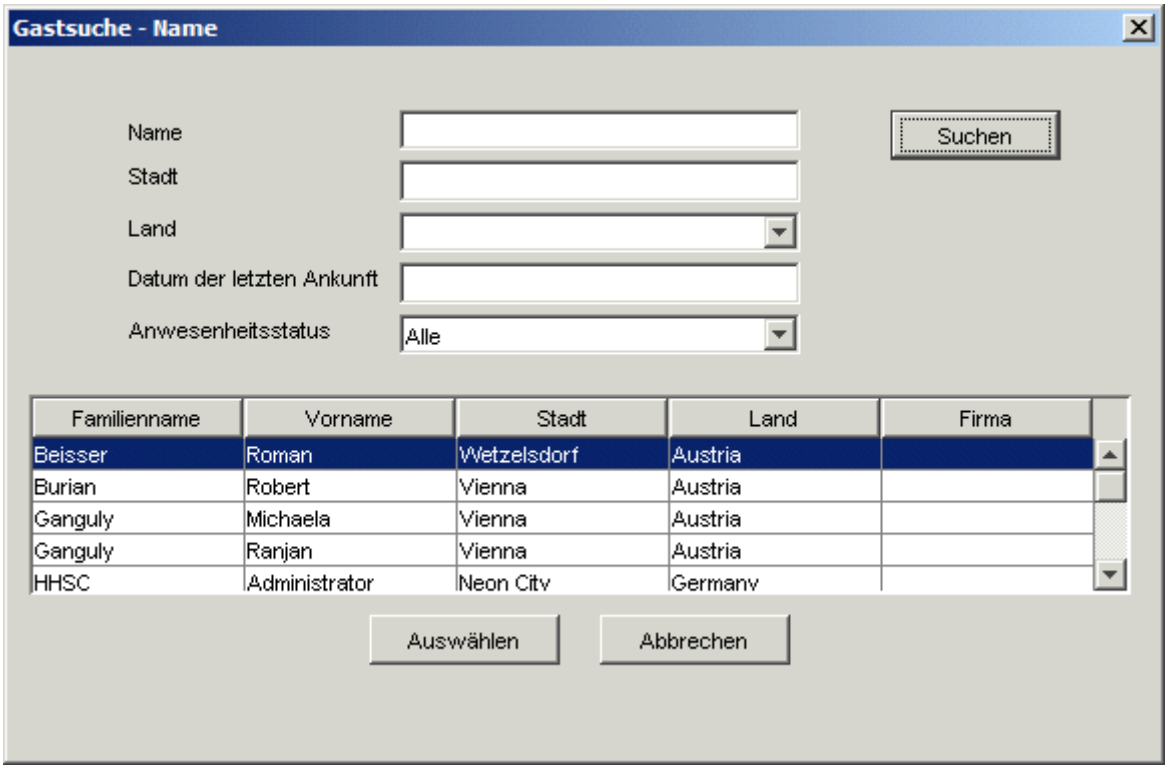


Bild 4-2 Gastsuche - Name

Es gibt zwei Möglichkeiten, nach Gästen zu suchen:

a) Um nach allen Gästen zu suchen, deren Daten in der HHSC-Datenbank enthalten sind, klicken Sie auf die Schaltfläche *Suchen*. In der Tabelle werden daraufhin die Daten der Gäste angezeigt, und die Schaltfläche *Auswählen* wird aktiv.

b) Um die Suche einzuschränken, geben Sie mit Hilfe der folgenden Felder und Auswahllisten Suchkriterien an:

Name

Geben Sie den Namen des Gastes oder den/die ersten Buchstaben des Namens des Gastes ein.

Um einen Namen einzugeben, können Sie auch einen String aus dem Vornamen, dem zweiten Vornamen oder dem Familiennamen des Gastes verwenden.

Stadt

Geben Sie die Stadt oder den/die ersten Buchstaben der Stadt ein, aus der der Gast kommt.

Land

Wählen Sie das Land, aus dem der Gast kommt.

Datum der letzten Ankunft

Geben Sie das Ankunftsdatum oder den Zeitraum (Monat oder Jahr) an, in dem der Gast Ihr Hotel zuletzt besucht hat.

Das Feld *Datum der letzten Ankunft* erfordert eine Datumseingabe in einem der folgenden Formate:

- TT.MM.JJJJ
- MM.JJJJ
- JJJJ

Anwesenheitsstatus

Die Auswahlliste *Anwesenheitsstatus* ermöglicht Ihnen eine Einschränkung der Suchkriterien. Es gibt folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - die Suche erstreckt sich auf sämtliche Gäste, die in der Datenbank gespeichert sind.
- *Im Hause* - die Suche erstreckt sich auf Gäste, die zum heutigen Datum eingecheckt haben (und denen daher ein Zimmer zugewiesen ist) und deren Abreisedatum in der Zukunft liegt (d.h. nicht heute).
- *Heute angekommen* - die Suche erstreckt sich auf Gäste, für die eine Reservierung mit geplanter Ankunft zum heutigen Datum vorliegt, die jedoch noch nicht eingecheckt haben.
- *Heute abgereist* - die Suche erstreckt sich auf Gäste, deren Abreise zum heutigen Datum geplant ist.

Tabelle

In der Tabelle werden die Suchergebnisse angezeigt, wobei die einzelnen Spalten Familienname, Vorname, Stadt, Land und Firma derjenigen Gäste enthalten, deren Daten den Suchkriterien entsprechen.

Suchen

Startet die Suche auf Grundlage der oben festgelegten Suchkriterien. Die Suchergebnisse erscheinen in der Tabelle.

Auswählen

Übernimmt Daten des in der Tabelle ausgewählten Gastes in den Bereich *Gast-Information*.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.1.2 Gastsuche - Zimmer

Gastsuche - Zimmer...

Ein Fenster zur Suche nach bereits eingecheckten Gästen wird geöffnet.

Bild 4-3 Gastsuche - Zimmer

Dieses Suchfenster kann auf folgende Arten verwendet werden:

a) Um festzustellen, wer in einem bestimmten Zimmer logiert, geben Sie die Zimmernummer ein und klicken Sie auf *Suchen*.

b) Um festzustellen, wer in mehreren Zimmern in einem bestimmten Stockwerk logiert, geben Sie das/die ersten Zeichen der Zimmernummer(n) in diesem Stockwerk ein und klicken Sie auf *Suchen*.

c) Um festzustellen, welche Gäste in allen Zimmern Ihres Hotels logieren, lassen Sie das Feld *Zimmernummer* leer und klicken Sie auf *Suchen*.

Zimmernummer

Geben Sie die entsprechenden Kriterien für das gesuchte Zimmer ein (leeres Feld, erste(s) Zeichen, Zimmernummer).

Tabelle

Hier werden die Ergebnisse Ihrer Suche dargestellt, wobei die einzelnen Spalten *Familienname*, *Vorname*, *Stadt*, *Land* und *Firma* derjenigen Gäste enthalten, deren Daten den Suchkriterien entsprechen.

Startet die Suche auf Grundlage der oben festgelegten Suchkriterien. Die Suchergebnisse erscheinen in der Tabelle.

Übernimmt die Daten des in der Tabelle ausgewählten Gastes in den Bereich *Gast-Information*.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.2 Reservierung

Mit Hilfe des Menüeintrags *Reservierung* können Sie Reservierungen vornehmen und Gästedaten ändern. *Reservierung* kann darüber hinaus auch zum Bearbeiten von Gruppenreservierungen oder zur Buchung von Konferenzräumen verwendet werden.

Um das Fenster *Reservierung* zu öffnen, klicken Sie bitte auf den Menüeintrag *Reservierung* im Menü *Buchung*.

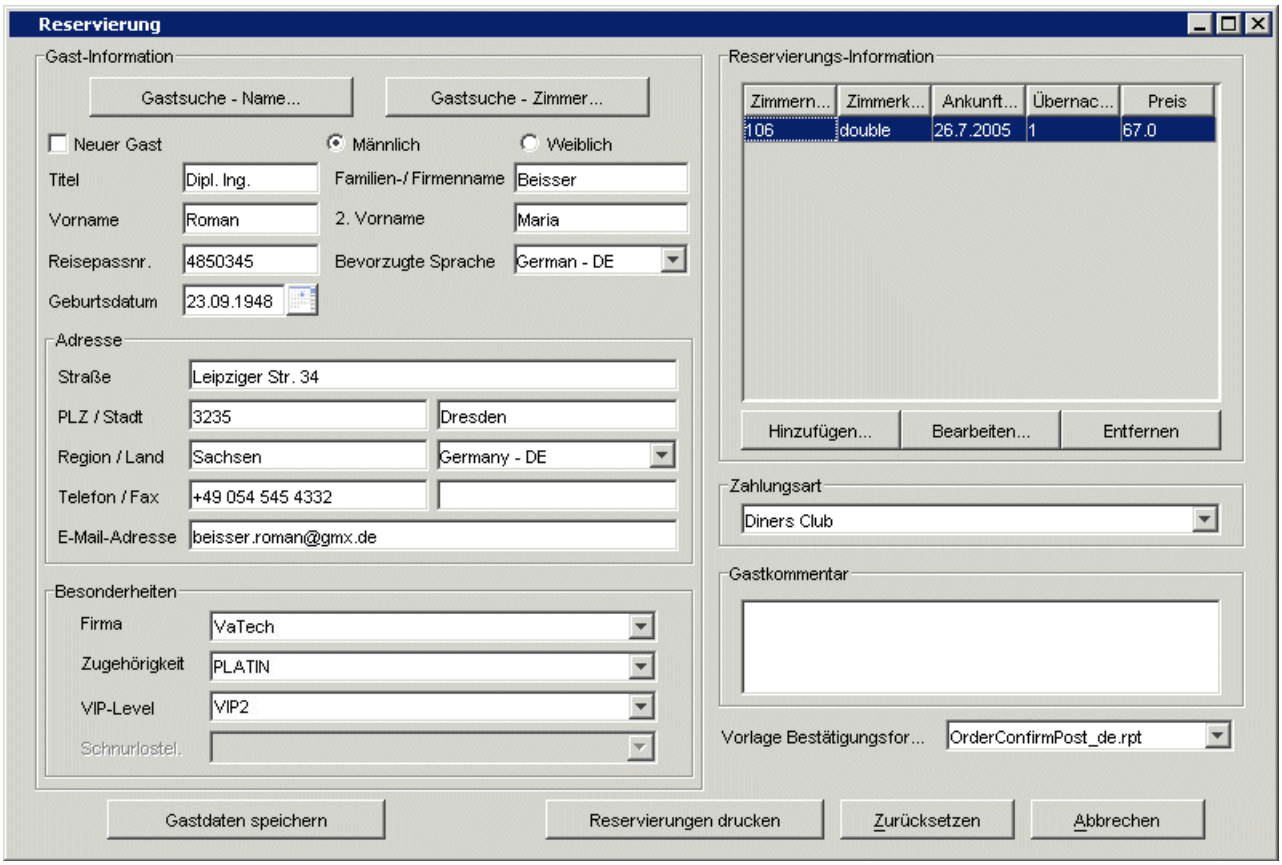


Bild 4-4 Reservierung

Das Fenster *Reservierung* besteht aus folgenden Bereichen:

- Gast-Information (siehe Abschnitt 4.2.1)
- Reservierungs-Information (siehe Abschnitt 4.2.2)
- Zahlungsart (siehe Abschnitt 4.2.3)
- Gastkommentar (siehe Abschnitt 4.2.4)
- Vorlage Bestätigungsformular (Feld; siehe Abschnitt 4.2.5)
- Schaltflächen *Gastdaten speichern*, *Reservierungen drucken*, *Zurücksetzen* und *Abbrechen* (siehe Abschnitt 4.2.6)

4.2.1 Gast-Information

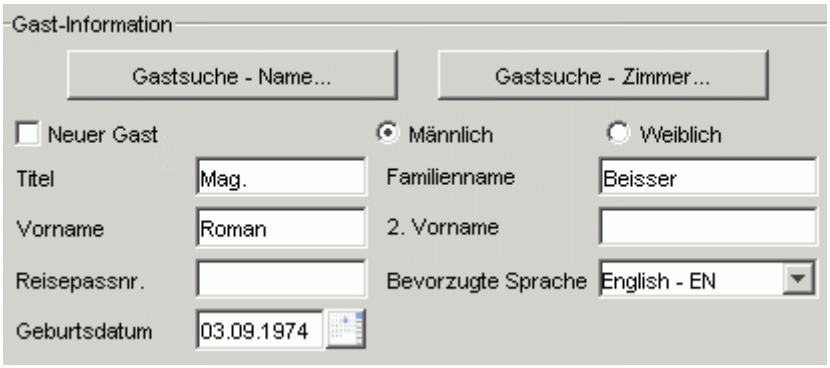
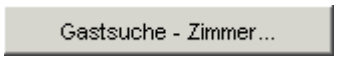


Bild 4-5 Reservierung - Bereich Gast-Information

Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.1).



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Zimmer* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.2).

Neuer Gast

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen wollen (alle Felder im Bereich *Gast-Information* sind dann anwählbar).
- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie nach einem Gast suchen wollen, der bereits in der HHSC-Datenbank eingetragen ist. Verwenden Sie in einem solchen Fall die Schaltflächen *Gastsuche - Name* oder *Gastsuche - Zimmer*, dann werden alle Felder im Bereich *Gast-Information* automatisch befüllt.

Männlich, Weiblich

Geben Sie das Geschlecht des Gastes an.

Titel

Geben Sie den Titel des Gastes an.

Familienname

Geben Sie den Familiennamen des Gastes ein.

Vorname

Geben Sie den Vornamen des Gastes ein.

2. Vorname

Geben Sie den 2. Vornamen des Gastes ein.

Reisepassnr.

Geben Sie die Reisepassnummer des Gastes ein.

Bevorzugte Sprache

Wählen Sie die Sprache, in der der Gast bevorzugt angesprochen werden möchte.

Geburtsdatum

Geben Sie das Geburtsdatum des Gastes ein.

Adresse

Wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen, füllen Sie die Felder in diesem Bereich aus. Die Felder sind jedoch keine Pflichtfelder. Wählen Sie bitte zumindest das Land aus, andernfalls wird die Defaulteinstellung (in diesem Fall *Austria - AT*) gespeichert.

Bild 4-6 Reservierung - Teilbereich Adresse

Straße

Geben Sie die Straßenbezeichnung und die Hausnummer ein.

PLZ/Stadt

Geben Sie im ersten Feld die Postleitzahl und im zweiten Feld die entsprechende Stadt ein.

Region/Land

Geben Sie im zweiten Feld das Land ein, aus dem der Gast kommt. Bei Bundesstaaten oder Ländern mit anderen regionalen Unterteilungen geben Sie im ersten Feld die untergeordnete Einheit (z.B. US-Bundesstaat) ein und wählen Sie im zweiten Feld das Land (z.B. USA) aus der Auswahlliste.

Telefon/Fax

Geben Sie die Telefon- und Faxnummer des Gastes ein.

E-Mail-Adresse

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Gastes ein.

Besonderheiten

Die Angaben in diesem Bereich bieten zusätzliche Informationen zu Verrechnungszwecken. Die ersten drei Felder beeinflussen den Übernachtungspreis für einzelne Gäste.

Bild 4-7 Reservierung - Teilbereich Besonderheiten

Firma

Wählen Sie die Firma, bei der der Gast beschäftigt ist.

Zugehörigkeit

Wählen Sie das Hotelbonusprogramm, dem der Gast angehört.

VIP-Level

Wählen Sie den VIP-Level des Gastes aus.

Schnurlostel.

Nicht relevant für Reservierungen.

4.2.2 Reservierungs-Information

Im Bereich *Reservierungs-Information* können Sie Zimmer entfernen oder hinzufügen oder die Zimmerdaten entsprechend den Wünschen der Gäste ändern (z.B. Anzahl der Übernachtungen oder Zahlungsdaten).

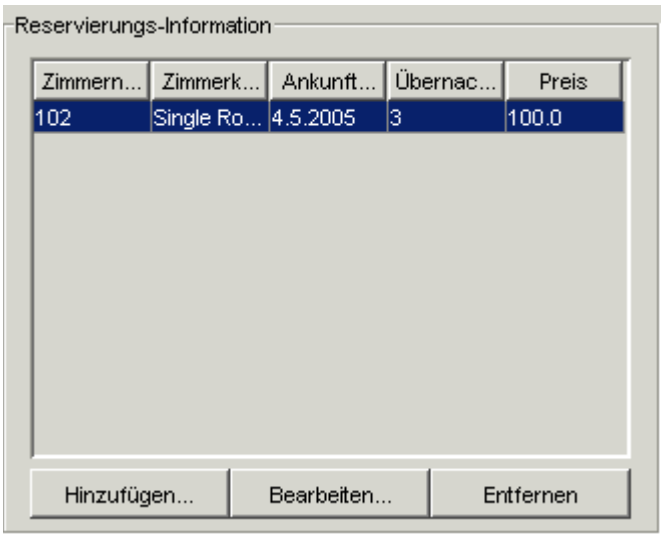


Bild 4-8 Reservierung - Bereich Reservierungs-Information

Zimmernummer

Zimmernummer

Zimmerkategorie

Zimmerkategorie

Ankunftdatum

Ankunftdatum des Gastes

Übernachtungen

Anzahl an reservierten Nächten

Preis

Gesamtpreis für die Unterbringung in diesem Zimmer

Öffnet das Fenster *Reservierungs-Information*, mit dessen Hilfe der Reservierung ein Zimmer zugeordnet und die Zimmerdaten angegeben werden können.

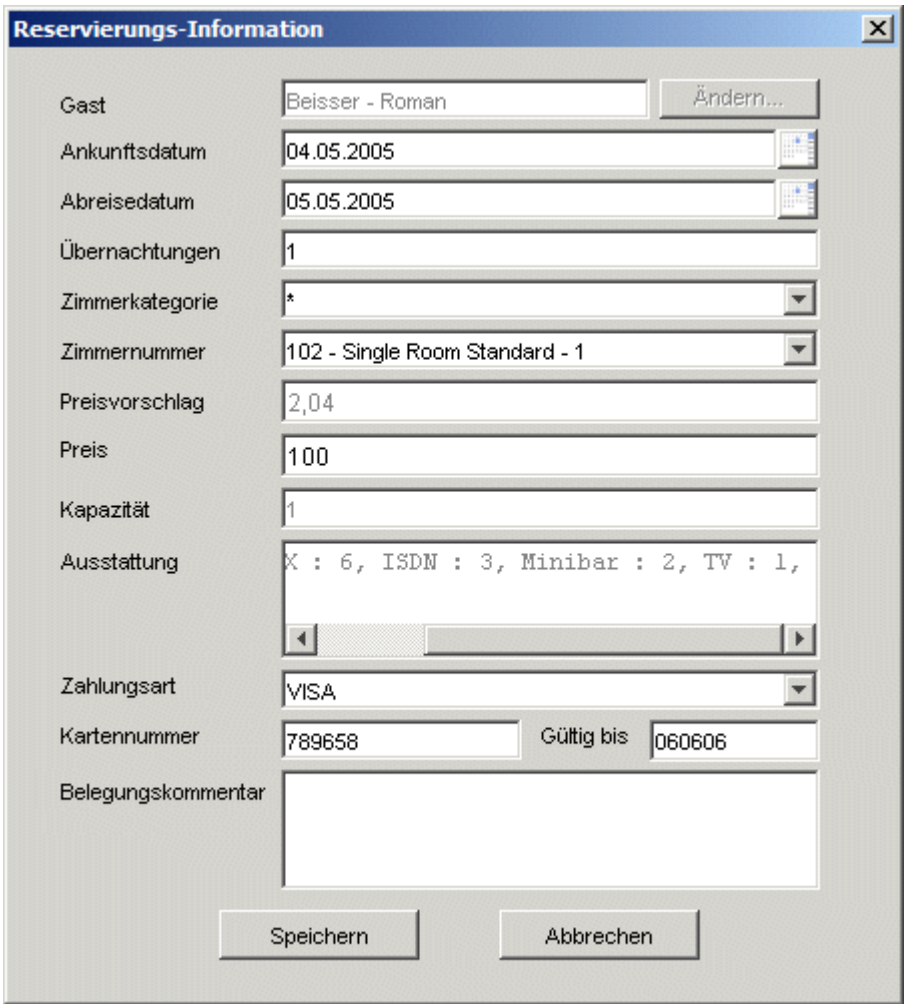


Bild 4-9 Reservierung - Reservierungs-Information

Gast

Nicht-editierbares Feld, das den Nach- und Vornamen des Gastes anzeigt.

Ändern...

Aktiv nur bei Bearbeitung der gebuchten Zimmer. Öffnet das Fenster *Gastsuche-Name* (siehe Bild 4-2) zur Auswahl eines anderen Gastes, dem das definierte Zimmer zugeordnet wird.

Ankunftsdatum, Abreisedatum

Geben Sie das Ankunfts- und Abreisedatum des Gastes ein (siehe Abschnitt 2.1). Der Default-Wert für die Ankunft ist das heutige Datum, für die Abreise der Tag nach dem heutigen Datum.

Übernachtungen

Anzahl der Übernachtungen. Wird automatisch auf Grundlage der Ankunfts- und Abreisedaten berechnet. Sie können die Anzahl jedoch auch händisch eingeben.

Zimmerkategorie

Wählen Sie eine Zimmerkategorie.

Zimmernummer

Wählen Sie ein Zimmer aus der Auswahlliste, die alle Zimmer der oben ausgewählten Kategorie enthält. Der Status jedes Zimmers wird in Klammern angezeigt.

Preisvorschlag

Nicht-editierbares Feld, in dem der auf Grundlage der Preisvereinbarungen für Zimmerkategorie, Gast- und Saisonrabatte (Definition von Zimmerkategorie-Preisen, Gast- und Saisonrabatten: siehe Administrationsanleitung, Kapitel 5) berechnete Zimmerpreis/Tag angezeigt wird.

Dieser Preisvorschlag wird von HHSC nach folgender Formel berechnet:

Zimmerkategorie-Preis * Produkt aller Gastrabatte (anhängig von Firmenzugehörigkeit, Mitglieds-Stufe und/oder VIP-Level) * Saisonrabatt (= der während des Aufenthalts des Gastes gültige **Maximalwert**!)

Beispiel: Ein Gast (ohne Anspruch auf Gastrabatte) verbringt 2 Tage in der Hauptsaison und 3 Tage in der Nebensaison im Hotel; Zimmerkategorie-Preis = EUR 100; Hauptsaisonzuschlag = + 50% ---> als Zimmerpreis/Tag wird EUR 150 (entspricht dem Hauptsaisonpreis!) vorgeschlagen.

Preis

Der mit dem Gast vereinbarte Zimmerpreis/Tag. Der Default-Wert für den Preis entspricht dem *Preisvorschlag*. Ändern Sie gegebenenfalls den Wert im Feld *Preis*.

Der Default-Wert ist insbesondere dann zu ändern, wenn sich während der Aufenthaltsdauer eines Gastes der Wert für den Saisonrabatt ändert (z.B. Wechsel zwischen Haupt- und Nebensaison). Beachten Sie, dass andernfalls der in Rechnung gestellte Preis für den Gesamtaufenthalt zu hoch ausfallen würde (in obigem Beispiel EUR 750 anstelle von EUR 600).
Sie haben in einem solchen Fall drei Korrektur-Möglichkeiten:

1. Tragen Sie als *Preis* den kleinsten Wert ein, der während des Aufenthalts des Gastes gültig ist (im Beispiel EUR 100), und ergänzen Sie die Differenz auf den tatsächlichen Gesamt-Zimmerpreis bei der Rechnungserstellung als "Zuschlag" über die Funktion *Produkt hinzufügen* (siehe Abschnitt 4.5.4).
2. Führen Sie für alle Zeiträume, in denen unterschiedliche Saisonrabatte gelten, eigene Check-In-Vorgänge für den Gast durch und fassen Sie dann die für jedes Check-In anfallenden Beträge in einer gemeinsamen Rechnung zusammen. In diesem Fall können Sie jeweils den Default-Wert aus *Preisvorschlag* als *Preis* übernehmen.
3. Berechnen Sie den Gesamt-Zimmerpreis manuell und tragen Sie den sich daraus ergebenden Durchschnittspreis/Tag als *Preis* ein (im Beispiel EUR 120).

Kapazität

Nicht-editierbares Feld, in dem die Anzahl der im ausgewählten Zimmer verfügbaren Betten angezeigt wird.

Ausstattung

Nicht-editierbares Feld, in dem die Ausstattung des ausgewählten Zimmers angezeigt wird.

Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Kartennummer, Gültig bis

Bei Kartenzahlung geben Sie hier die Kartennummer und Gültigkeit der Karte ein.

Belegungskommentar

Geben Sie Ihre Kommentare ein.

Speichern

Reserviert das oben festgelegte Zimmer für den angegebenen Zeitraum.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Bearbeiten...

Öffnet das Fenster *Reservierungs-Information*, in dem Sie die erforderlichen Änderungen vornehmen können. Bestätigen Sie die Änderungen durch Anklicken der Schaltfläche *Speichern*.

Entfernen

Entfernt das im Bereich *Reservierungs-Information* ausgewählte Zimmer aus der Liste der für den Gast gebuchten Zimmer.

Um mehrere Zimmer gleichzeitig zu entfernen, markieren Sie die Zimmer und klicken Sie auf *Entfernen*. Um mehrere Elemente gleichzeitig zu selektieren, halten Sie die Taste <*Strg*> gedrückt, während Sie die Elemente markieren.

> ⚠ Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden!

4.2.3 Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Bild 4-10 Reservierung - Zahlungsart

Um Informationen über die Zahlungsart zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *Reservierung*.

4.2.4 Gastkommentar

Geben Sie gegebenenfalls Kommentare ein.

Um Ihre Kommentare zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *Reservierung*.

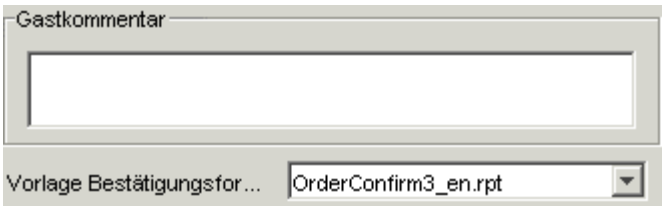


Bild 4-11 Reservierung - Gastkommentar und Vorlage Bestätigungsformular

4.2.5 Vorlage Bestätigungsformular

Wählen Sie ein Bestätigungsformular aus der Auswahlliste und übermitteln Sie es Ihrem Kunden als Bestätigung für dessen Reservierung.
Die Auswahlliste enthält zumindest ein Bestätigungsformular. Eine Anpassung des für die Reservierungsbestätigung verwendeten Formulars ist über Professional Services mit Hilfe des Tools *Crystal Reports* möglich (siehe Administrationsanleitung).

4.2.6 Schaltflächen

Speichert die Gastdaten.

Speichert die Reservierung und öffnet das ausgewählte Bestätigungsformular zum Drucken.

Achten Sie darauf, dass am HHSC-Server ein Drucker installiert ist! Andernfalls könnte das Bestätigungsformular ein unerwartetes Format haben.

Ignoriert Ihre aktuellen Einträge, und der ursprüngliche Zustand wird wieder hergestellt.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.2.7 Reservierungen vornehmen

1. Einträge im Bereich *Gast-Information*:
   - Wenn der Gast bereits in der Hoteldatenbank aufscheint, verwenden Sie die Schaltflächen *Gastsuche - Name* oder *Gastsuche - Zimmer*.
   - Wenn der Gast noch nicht in der Hoteldatenbank aufscheint, markieren Sie das Kontrollkästchen *Neuer Gast* und füllen Sie die Felder im Bereich *Gast-Information* aus. Um die Gastdetails in die Datenbank zu speichern, klicken Sie *Gastdaten speichern*.
   - Im Falle einer **Gruppenreservierung** geben Sie bitte die Daten für die Gruppe ein (z.B. Daten für Gruppenleiter).
2. Einträge im Bereich *Reservierungs-Information*.
   - Weisen Sie dem Gast ein oder mehrere Zimmer zu.
   - Im Falle einer Gruppenreservierung weisen Sie die erforderliche Anzahl und Kategorie von Zimmern der Gruppe oder dem Gruppenleiter zu.
   - Um einen Konferenzraum zu reservieren, wählen Sie einen Konferenzraum aus und weisen Sie ihn zu.
3. Machen Sie Angaben zu *Zahlungsart* und *Gastkommentar* (falls erforderlich).
4. Wählen Sie ein Bestätigungsformular und klicken Sie auf *Reservierungen drucken*.

4.3 Check In

Mit Hilfe der Funktion *Check In* können Sie Gäste oder Gruppen im Hotel einchecken.

Um das Fenster *Check In* zu öffnen, klicken Sie auf den Menüeintrag *Check In* im Menü *Buchung*.

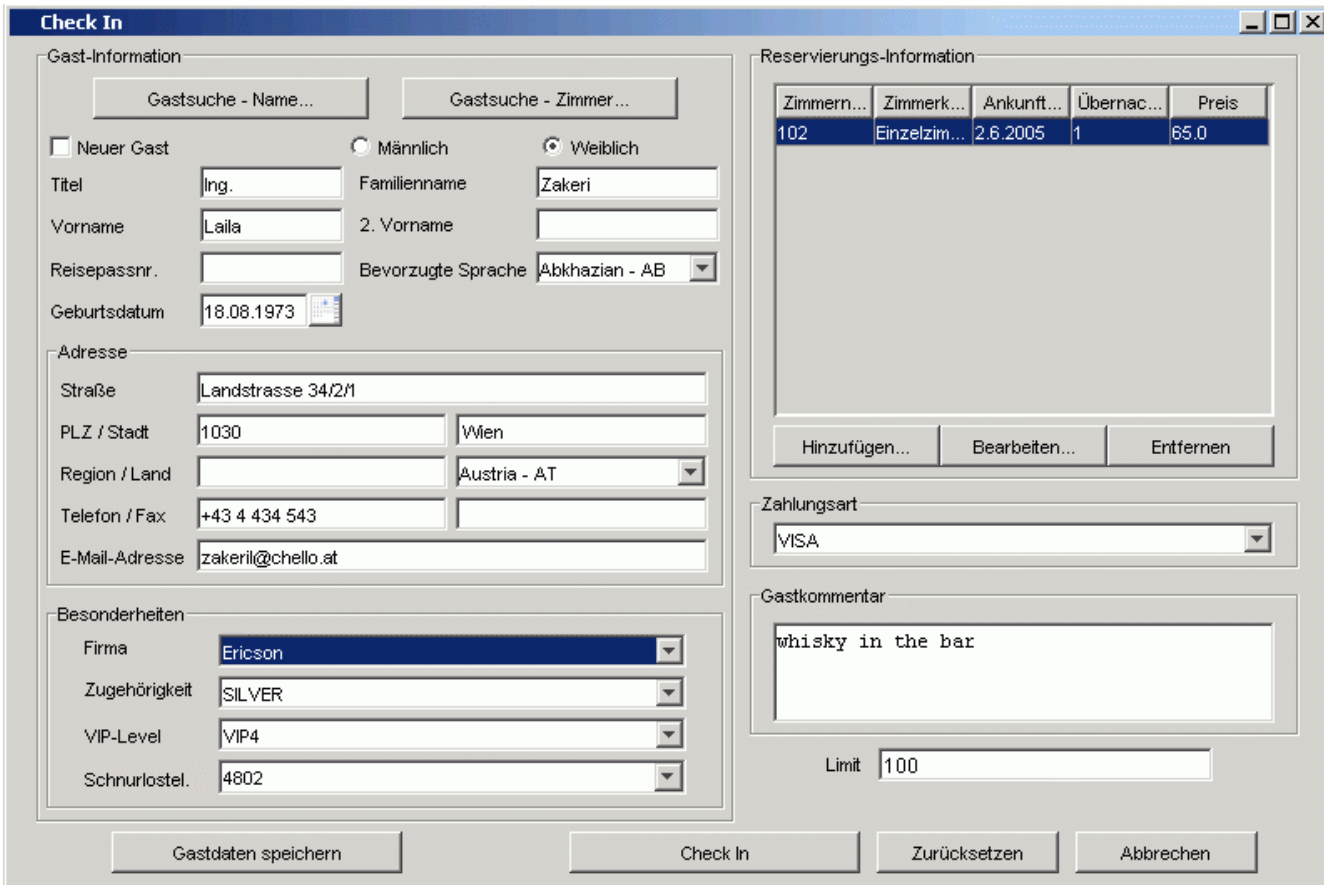


Bild 4-12 Check In

Das Fenster *Check In* besteht aus folgenden Bereichen:

- Gast-Information (siehe Abschnitt 4.3.1)
- Reservierungs-Information (siehe Abschnitt 4.3.2)
- Zahlungsart (siehe Abschnitt 4.3.3)
- Gastkommentar (siehe Abschnitt 4.3.4)
- Limit (Feld; siehe Abschnitt 4.3.5)
- Schaltflächen *Gastdaten speichern*, *Check In*, *Zurücksetzen* und *Abbrechen* (siehe Abschnitt 4.3.6)

4.3.1 Gast-Information

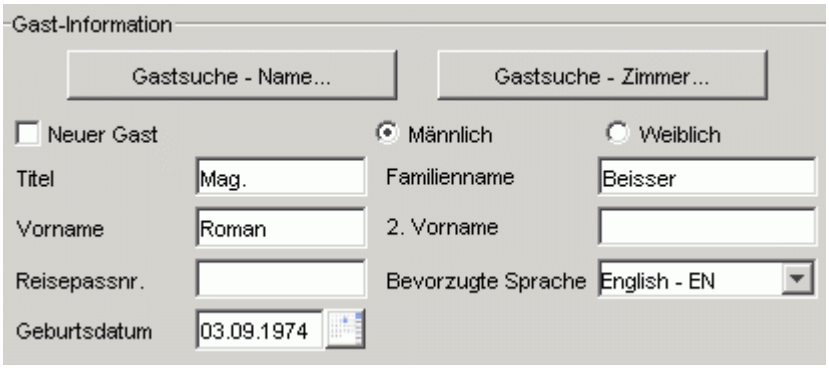
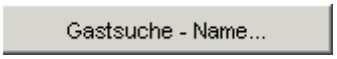
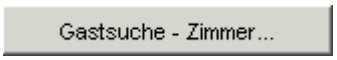


Bild 4-13 Check In - Bereich Gast-Information



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.1).



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Zimmer* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.2).

Neuer Gast

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen wollen (alle Felder im Bereich *Gast-Information* sind dann anwählbar).
- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie nach einem Gast suchen wollen, der bereits in der HHSC-Datenbank eingetragen ist. Verwenden Sie in einem solchen Fall die Schaltflächen *Gastsuche - Name* oder *Gastsuche - Zimmer*, dann werden alle Felder im Bereich *Gast-Information* automatisch befüllt.

Männlich, Weiblich

Geben Sie das Geschlecht des Gastes an.

Titel

Geben Sie den Titel des Gastes an.

Familienname

Geben Sie den Familiennamen des Gastes ein.

Vorname

Geben Sie den Vornamen des Gastes ein.

2. Vorname

Geben Sie den 2. Vornamen des Gastes ein.

Reisepassnr.

Geben Sie die Reisepassnummer des Gastes ein.

Bevorzugte Sprache

Wählen Sie die Sprache, in der der Gast bevorzugt angesprochen werden möchte.

Geburtsdatum

Geben Sie das Geburtsdatum des Gastes ein.

Adresse

Wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen, füllen Sie die Felder in diesem Bereich aus. Die Felder sind jedoch keine Pflichtfelder. Wählen Sie bitte zumindest das Land aus, andernfalls wird die Defaulteinstellung (in diesem Fall *Austria - AT*) gespeichert.

Bild 4-14 Check In - Teilbereich Adresse

Straße

Geben Sie die Straßenbezeichnung und die Hausnummer ein.

PLZ/Stadt

Geben Sie im ersten Feld die Postleitzahl und im zweiten Feld die entsprechende Stadt ein.

Region/Land

Geben Sie im zweiten Feld das Land ein, aus dem der Gast kommt. Bei Bundesstaaten oder Ländern mit anderen regionalen Unterteilungen geben Sie im ersten Feld die untergeordnete Einheit (z.B. US-Bundesstaat) ein und wählen Sie im zweiten Feld das Land (z.B. USA) aus der Auswahlliste.

Telefon/Fax

Geben Sie die Telefon- und Faxnummer des Gastes ein.

E-Mail-Adresse

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Gastes ein.

Besonderheiten

Die Angaben in diesem Bereich bieten zusätzliche Informationen zu Verrechnungszwecken. Die ersten drei Felder beeinflussen den Übernachtungspreis für einzelne Gäste; wenn das Hotel Gästen ein Schnurlostelefon zur Verfügung stellt, ist im letzten Feld die Schnurlostelefonnummer anzugeben.

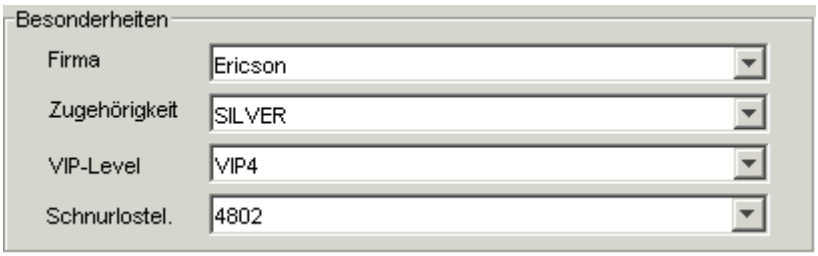


Bild 4-15 Check In - Teilbereich Besonderheiten

Firma

Wählen Sie die Firma, bei der der Gast beschäftigt ist.

Zugehörigkeit

Wählen Sie das Hotelbonusprogramm, dem der Gast angehört.

VIP-Level

Wählen Sie den VIP-Level des Gastes aus.

Schnurlostel.

Wenn dem Gast vom Hotel ein Schnurlostelefon zur Verfügung gestellt wird, dann geben Sie hier die Nummer ein.

4.3.2 Reservierungs-Information

Im Bereich *Reservierungs-Information* können Sie Zimmer entfernen oder hinzufügen, in die der Gast einchecken möchte, oder die Zimmerdaten entsprechend den Wünschen der Gäste ändern (z.B. Anzahl der Übernachtungen oder Zahlungsdaten).

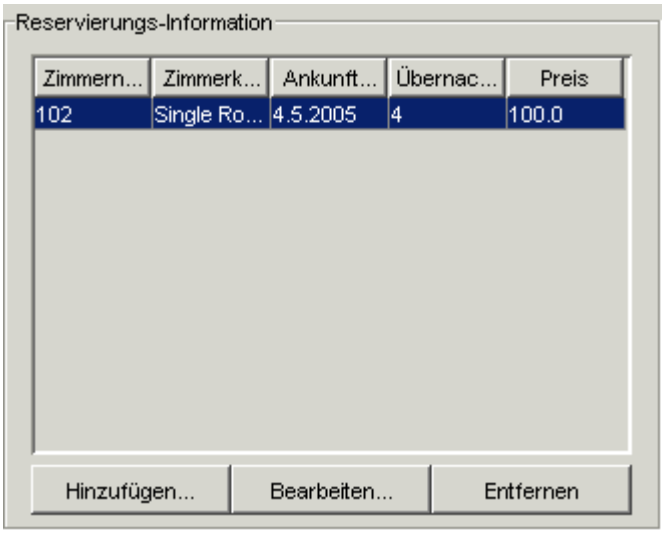


Bild 4-16 Check In - Bereich Reservierungs-Information

Zimmernummer

Zimmernummer

Zimmerkategorie

Zimmerkategorie

Ankunftdatum

Ankunftsdatum des Gastes

Übernachtungen

Anzahl an reservierten Nächten

Preis

Gesamtpreis für die Unterbringung in diesem Zimmer

Das Fenster *Reservierungs-Information*, mit Hilfe dessen Zimmer zugeordnet und die Zimmerdaten angegeben werden können, wird geöffnet.

Hat der Gast eine Reservierung vorgenommen, so ist das reservierte Zimmer bereits in diesem Bereich eingetragen. Falls erforderlich können Sie jedoch mit Hilfe dieser Schaltfläche weitere Zimmer zuweisen.

Sie können die Funktion Check In auch zur **Übersiedlung eines Gastes** innerhalb des Hotels nutzen: Damit der Gast bei der Übersiedlung nicht gleich seine Rechnung bezahlen muss, müssen Sie den Gast allerdings **vor dem Auschecken** aus seinem “alten” Zimmer (siehe Abschnitt 4.6) für das neue ihm zugeteilte Zimmer einchecken!

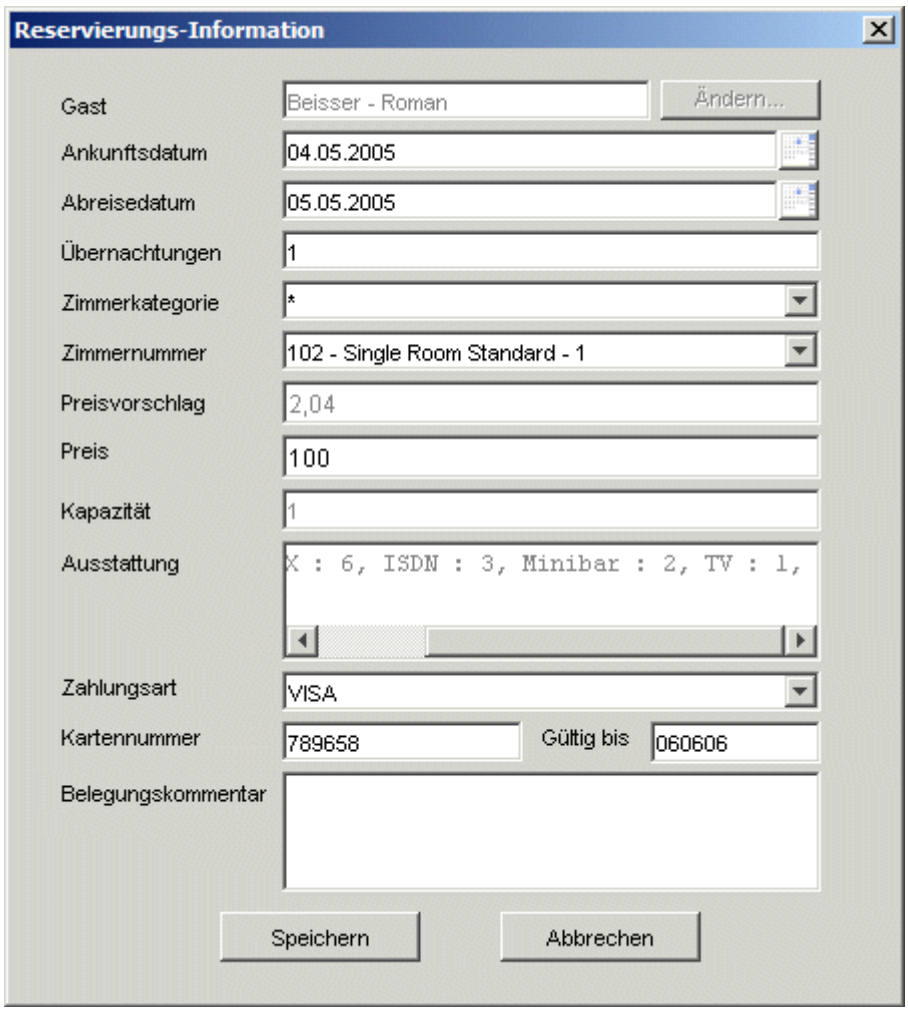


Bild 4-17 Check In - Reservierungs-Information

Gast

Nicht-editierbares Feld, das den Nach- und Vornamen des Gasts anzeigt.

Ändern...

Aktiv nur bei Bearbeitung der gebuchten Zimmer. Öffnet das Fenster *Gastsuche-Name* (siehe Bild 4-2) zur Auswahl eines anderen Gastes, dem das definierte Zimmer zugeordnet wird.

Ankunftsdatum, Abreisedatum

Verwenden Sie die Kalenderfunktion, um die Ankunft und Abreise des Gastes einzugeben (siehe Abschnitt 2.1). Der Default-Wert für die Ankunft ist das heutige Datum, für die Abreise der Tag nach dem heutigen Datum.

Übernachtungen

Anzahl der Übernachtungen. Wird automatisch auf Grundlage der Ankunfts- und Abreisedaten berechnet. Sie können die Anzahl jedoch auch händisch eingeben.

Zimmerkategorie

Wählen Sie eine Zimmerkategorie.

Zimmernummer

Wählen Sie ein Zimmer aus der Auswahlliste, die alle Zimmer der oben ausgewählten Kategorie enthält. Der Status jedes Zimmers wird in Klammern angezeigt.

Preisvorschlag

Nicht-editierbares Feld, in dem der auf Grundlage der Preisvereinbarungen für Zimmerkategorie, Gast- und Saisonrabatte berechnete Zimmerpreis/Tag angezeigt wird (siehe Preisvorschlag, Abschnitt 4.2.2).

Preis

Der mit dem Gast vereinbarte Zimmerpreis/Tag. Der Default-Wert für den Preis entspricht dem *Preisvorschlag*. Ändern Sie gegebenenfalls den Wert im Feld *Preis*.

Der Default-Wert ist insbesondere dann zu ändern, wenn sich während der Aufenthaltsdauer eines Gastes der Wert für den Saisonrabatt ändert (z.B. Wechsel zwischen Haupt- und Nebensaison)! Beachten Sie dazu auch die Anmerkung in Abschnitt 4.2.2, auf Seite 4-12.

Kapazität

Nicht-editierbares Feld, in dem die Anzahl der im ausgewählten Zimmer verfügbaren Betten angezeigt wird.

Ausstattung

Nicht-editierbares Feld, in dem die Ausstattung des ausgewählten Zimmers angezeigt wird.

Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Kartennummer, Gültig bis

Bei Kartenzahlung geben Sie hier die Kartennummer und Gültigkeit der Karte ein.

Belegungskommentar

Geben Sie Ihre Kommentare ein.

Speichern

Fügt das oben festgelegte Zimmer der Liste der für den Gast gebuchten Zimmer hinzu.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Bearbeiten...

Öffnet das Fenster *Reservierungs-Information*, in dem Sie die erforderlichen Änderungen vornehmen können (siehe Bild 4-17).

Entfernen

Entfernt das im Bereich *Reservierungs-Information* ausgewählte Zimmer aus der Liste der für den Gast gebuchten Zimmer.

Um mehrere Zimmer gleichzeitig zu entfernen, markieren Sie die Zimmer und klicken Sie auf *Entfernen*. Um mehrere Elemente gleichzeitig zu selektieren, halten Sie die Taste <*Strg*> gedrückt, während Sie die Elemente markieren.

Dieser Vorgang kann nicht rückgängig gemacht werden!

4.3.3 Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Bild 4-18 Check In - Bereich Zahlungsart

Um die Informationen über die Zahlungsart zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *Reservierung*.

4.3.4 Gastkommentar

Geben Sie gegebenenfalls Kommentare ein.

Um Ihre Kommentare zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *Reservierung*.

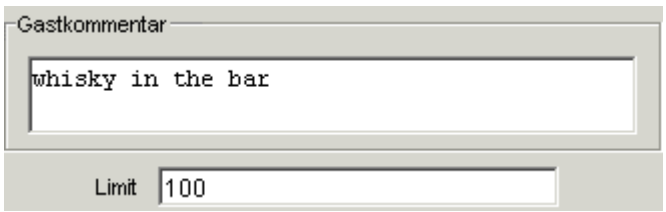


Bild 4-19 Check In - Kommentare und Limit

4.3.5 Limit

Geben Sie den Höchstbetrag ein, den der Gast für Telefonanrufe ausgeben möchte.

4.3.6 Schaltflächen

Speichert die Gastdaten.

Checkt den Gast in dem/den im Bereich *Reservierungs-Information* ausgewählten Zimmer(n) ein.

Zurücksetzen

Ignoriert Ihre aktuellen Einträge, und der ursprüngliche Zustand wird wieder hergestellt.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.3.7 Einchecken

1. Füllen Sie die Felder im Bereich *Gast-Information* aus.
2. Wählen Sie im Bereich *Reservierungs-Information* das/die Zimmer aus, in dem/denen der Gast eingecheckt werden soll.
3. Klicken Sie auf die Schaltfläche *Check In*.

Steht in Ihrem Hotel ein Voice-Mail-System zur Verfügung (z.B. HiPath Xpressions Hotel), wird für jeden Gast beim Einchecken automatisch eine Maibox (mit Standard-Passwort und -PIN; siehe Administrationsanleitung, Kapitel 9) eingerichtet.
Details zur Bedienung und Administration dieser Mailbox finden Sie in der Originaldokumentation Ihres Voice-Mail-Systems.

Für das Einchecken von **Gästegruppen** gibt es folgende Vorgangsweise:

- Check-In einer Gruppe unter einem Gruppennamen und spätere Zuweisung von Zimmern an einzelne Gäste mit Hilfe des Menüeintrags *In-house* im Menü *Buchung*.
- Zuweisung von Zimmern an einzelne Gäste beim Check-In mit Hilfe der Schaltfläche *Ändern* im Fenster *Reservierungs-Information*.

4.4 Zimmerbelegungsplan

Mit der Hilfe des *Zimmerbelegungsplans* können Sie in einer grafischen Ansicht mit Kalenderfunktion:

- die Belegung Ihrer Hotelzimmer überprüfen
- die Reservierungen vornehmen
- die Zimmer in den Status “Außer Betrieb” setzen

Der Zimmerbelegungsplan beschleunigt Ihre Arbeit und bietet Ihnen eine transparente Übersicht über den aktuellen Belegungsstand.

> In künftigen HHSC-Versionen wird die Funktionalität des *Zimmerbelegungsplans* um Check-In, Check-Out und eine direkte Verbindung zum *Rechnungsassistenten* erweitert.

Um das Fenster *Zimmerbelegungsplan* zu öffnen, klicken Sie bitte auf den Eintrag *Zimmerbelegungsplan* im Menü *Buchung*.

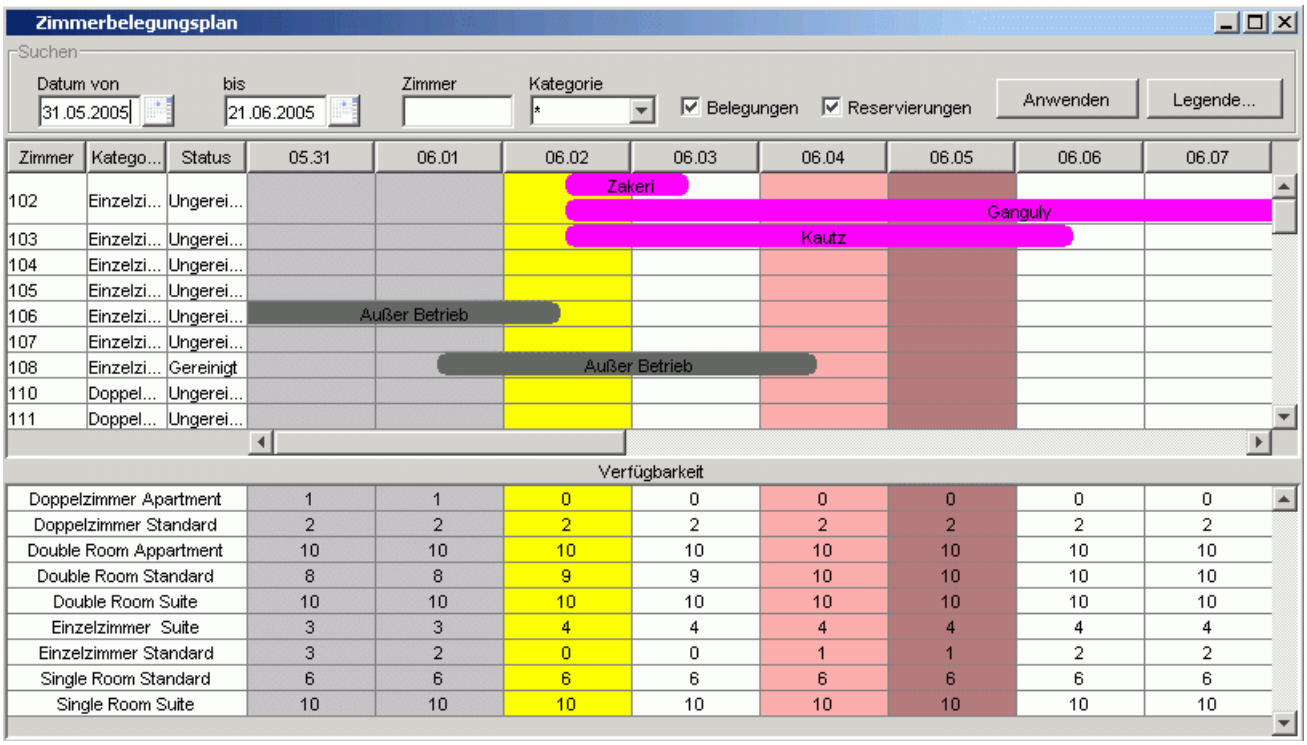


Bild 4-20 Zimmerbelegungsplan

Das Fenster *Zimmerbelegungsplan* besteht aus folgenden Bereichen:

- Suchen (siehe Abschnitt 4.4.1)
- Zimmerbelegungsplan (siehe Abschnitt 4.4.2)
- Detailinformationen (z.B. Verfügbarkeit, siehe Abschnitt 4.5.1)

4.4.1 Bereich Suchen

Im Bereich *Suchen* können Sie die Kriterien angeben, nach denen Zimmer angezeigt werden sollen.

Datum von, bis

Geben Sie den Zeitraum ein, für den Sie den *Zimmerbelegungsplan* angezeigt bekommen wollen. Voreingestellt ist eine Zeitspanne von drei Wochen, die zwei Tage vor dem heutigen Datum beginnt.

Zimmer

Geben Sie das/die Zimmer ein, dessen/deren Belegung Sie abrufen wollen.

- Um die Belegung eines Zimmers zu überprüfen, geben Sie die Zimmernummer ein.
- Um die Belegung für eine Gruppe von Zimmern zu überprüfen, die alle mit einer bestimmten Zahl beginnen, geben Sie die Zahl ein (z.B. verursacht die Eingabe von *1* die Ausgabe aller Zimmer, deren Nummern mit *1* beginnen, d.h. *1, 13, 153, 1907,*...).
- Um die Belegung aller Zimmer des Hotels abzurufen, lassen Sie das Feld leer.

Kategorie

Wählen Sie eine Zimmerkategorie, die im *Zimmerbelegungsplan* angezeigt werden soll (z.B., *Einzel, Doppel, Suite,**).

Um alle Zimmer aller Kategorien anzuzeigen, wählen Sie den Eintrag ***.

Belegungen

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die im Hotel eingecheckten Gäste abrufen wollen.
- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie die im Hotel eingecheckten Gäste nicht angezeigt bekommen wollen.

Reservierungen

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie die Reservierungen für den gewählten Zeitraum abrufen wollen.
- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie die Reservierungen für den gewählten Zeitraum nicht angezeigt bekommen wollen.

Die Suchkriterien werden auf den *Zimmerbelegungsplan* angewendet.

Das Fenster *Legende*, das die im *Zimmerbelegungsplan* verwendete Farbcodierung erklärt, wird geöffnet.

Das Fenster *Legende* besteht aus den Bereichen *Tage* und *Belegungen*. Im Bereich *Tage* wird erklärt, was die Farben der Datumsspalten des Zimmerbelegungplans bedeuten. Im Bereich *Belegungen* wird die farbliche Codierung der verschiedenen Zustände der Zimmerbelegung erläutert. Im folgenden werden diese Zustände im Detail beschrieben.

- im Hause
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist grün, wenn der Gast im Hotel eingecheckt hat und nicht mit heutigem Datum abreist.
- Abreise überfällig
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist rot, wenn der Gast das Hotel bereits hätte verlassen sollen, jedoch noch nicht ausgecheckt hat.
- Abreise heute
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist rosa, wenn der Gast mit heutigem Datum abreist.
- Bereits abgereist
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist hellgrau, wenn der Gast bereits ausgecheckt hat.
- Ankunft heute
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist rosa, wenn der Gast eine Reservierung mit heutigem Datum hat, aber noch nicht angekommen ist.
- Reservierung
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist blau, wenn eine Reservierung für das Zimmer vorliegt.
- Ankunft überfällig
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist orange, wenn der Gast nicht zum in der Reservierung angegebenen Termin angekommen ist.
- außer Betrieb
  Ein Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* ist dunkelgrau, wenn das Zimmer nicht gebucht oder benutzt werden kann.

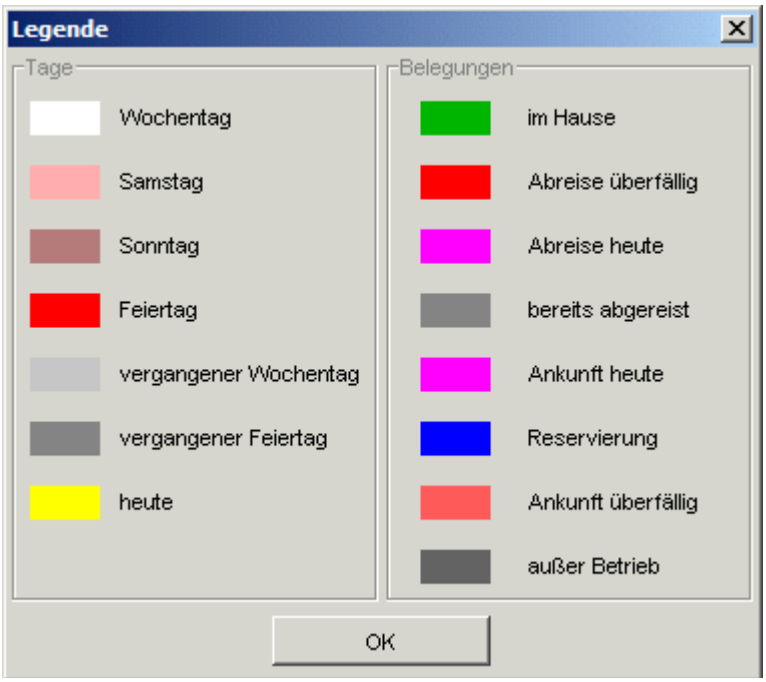


Bild 4-21 Zimmerbelegungsplan - Legende

4.4.2 Bereich Zimmerbelegungsplan

Der *Zimmerbelegungsplan* wird in Form einer Tabelle dargestellt, deren Inhalt durch die Eingaben im Bereich *Suchen* vorgegeben ist.

Standardmäßig besteht die Tabelle aus drei Spalten mit Zimmerdaten (*Zimmer, Kategorie, Status*) und 21 Spalten für die einzelnen Tage des definierten Zeitraums (siehe Bild 4-20). Mit Hilfe der horizontalen Bildlaufleiste unterhalb des *Zimmerbelegungsplans* können Sie nicht mehr im Fenster angezeigte Tage anzeigen.

Zimmer

Hier wird die Zimmernummer angezeigt. Werden die Voreinstellungen für die Suche nicht verändert (Feld *Zimmer* im Bereich *Suchen* leer), werden in dieser Spalte sämtliche Zimmer des Hotels angezeigt.

Kategorie

Hier wird die Kategorie des in der Spalte *Zimmer* angegebenen Zimmers angezeigt.

Status

Hier wird der Status des in der Spalte *Zimmer* angegebenen Zimmers angezeigt. Es gibt zwei mögliche Einträge:

- *Ungereinigt* - das Zimmer wurde noch nicht gereinigt.

- *Gereinigt* - das Zimmer wurde bereits gereinigt.

Durch Doppelklicken auf den Eintrag können Sie den Status ändern. Im Bereich *Detailinformationen* wird die *Zimmer-Information* angezeigt.

Um wieder zur voreingestellten Tabelle *Verfügbarkeit* (siehe Bild 4-20) im Bereich *Detailinformationen* zurückzukehren, klicken Sie auf eine leere Zelle in der Tabelle *Zimmerbelegung* oder auf eine beliebige Zelle in den Spalten *Kategorie* bzw. *Status*.

Sie können die Breite der Spalten *Zimmer*, *Kategorie* und *Status* innerhalb eines vorgegebenen Rahmens einstellen.
Um die Spaltenbreite zu ändern, zeigen Sie mit dem Cursor auf die Trennlinie zwischen den Spalten und wenn sich das Cursorsymbol in einen zweiköpfigen Pfeil verwandelt, drücken Sie die rechte Mausetaste und ziehen die Trennlinie zwischen den Spalten, bis die gewünschte Breite erreicht ist.

Datumsspalten

Die Spalten, in deren Kopfzeile ein Datum angegeben ist, stellen die einzelnen Tage der angegebenen Zeitspanne dar. In den Tabellenzeilen sehen Sie jeweils den Belegungsstatus der in der Spalte *Zimmer* angegebenen Zimmer zum im jeweiligen Spaltenkopf angezeigten Datum. Die Zimmerbelegung wird in verschiedenen Farben unterlegt (siehe Bild 4-21).

Sie können die Breite der Datumsspalten ändern, jedoch nur alle Datumsspalten auf einmal; es ist nicht möglich, die Breite einer einzelnen Datumsspalte zu ändern.
Um die Spaltenbreite zu ändern, klicken Sie mit der rechten Maustaste auf eine leere Zelle in der Tabelle *Zimmerbelegungsplan*. Ein Pop-up-Menü mit folgenden drei Einträgen öffnet sich:

- + : Dient dazu, die Spaltenbreite zu vergrößern. Wenn Sie die Spaltenbreite weiter vergrößern wollen, wählen Sie diesen Menüeintrag mehrmals hintereinander aus.
- *Zurücksetzen*: Die Spaltenbreite nimmt wieder den voreingestellten Wert an.
- - : Dient dazu, die Spaltenbreite zu verkleinern. Wenn Sie die Spaltenbreite weiter verkleinern wollen, wählen Sie diesen Menüeintrag mehrmals hintereinander aus.

4.4.2.1 Erstellen neuer Einträge im Zimmerbelegungsplan

Neue Einträge im *Zimmerbelegungsplan* werden mit Hilfe von Drag&Drop erstellt.

Um einen neuen Eintrag zu erstellen, wählen Sie ein Zimmer und ein Startdatum und bewegen den Cursor in die Zelle am Schnittpunkt der Zimmerzeile und der Spalte mit dem Startdatum. Halten Sie die rechte Maustaste gedrückt, ziehen Sie die Maus nach rechts und lassen Sie die Maustaste wieder los, wenn Sie sich über der Zelle mit dem gewünschten Enddatum des Eintrags befinden.

Nach dem Loslassen der rechten Maustaste öffnet sich ein Pop-up-Menü mit folgenden Optionen:

- Neue Reservierung (siehe unten)
- Neue Belegung (siehe Abschnitt 4.4.2.1, “Neue Belegung (Check In)”)
- Neue Zeitangabe für “Außer Betrieb” (siehe Abschnitt 4.4.2.1, “Neue Zeitangabe für ’Außer Betrieb’”)
- Löschen (siehe Abschnitt 4.4.2.1, “Löschen”)

Im folgenden finden Sie eine genaue Beschreibung der Funktionen.

Neue Reservierung

Ein Fenster zur Eingabe der Reservierungsdaten wird geöffnet.

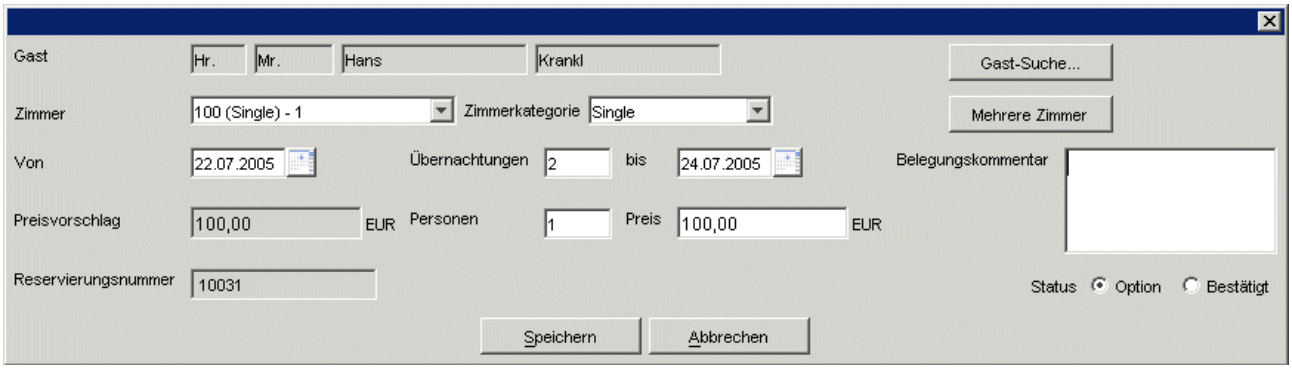


Bild 4-22 Zimmerbelegungsplan - Neuer Eintrag

Gast

Vier nicht-editierbare Felder zeigen die Anrede, den Titel, den Vornamen und den Familiennamen des Gastes an.

Gast-Suche...

Das Fenster *Gastsuche - Name* (siehe Bild 4-2), in dem Sie die vier Felder für *Gast* ausfüllen können, wird geöffnet. Im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20) können Sie Reservierungen nur für jene Gäste vornehmen, deren Daten bereits in der HHSC-Datenbank gespeichert sind.

Zimmer

Wählen Sie ein Zimmer aus, das dem Gast zugewiesen werden soll. Die Liste enthält nur Zimmer der Kategorie, die zuvor mit Hilfe der Auswahlliste *Zimmerkategorie* ausgewählt wurde.

Zimmerkategorie

Wählen Sie eine Kategorie für das Zimmer, das Sie buchen wollen.
Die Voreinstellung "*" bedeutet, dass die Zimmerauswahl (siehe oben) auf keine bestimmte Kategorie beschränkt ist.

Mehrere Zimmer

Der Bereich *Mehrere Zimmer* wird im Fenster eingeblendet.

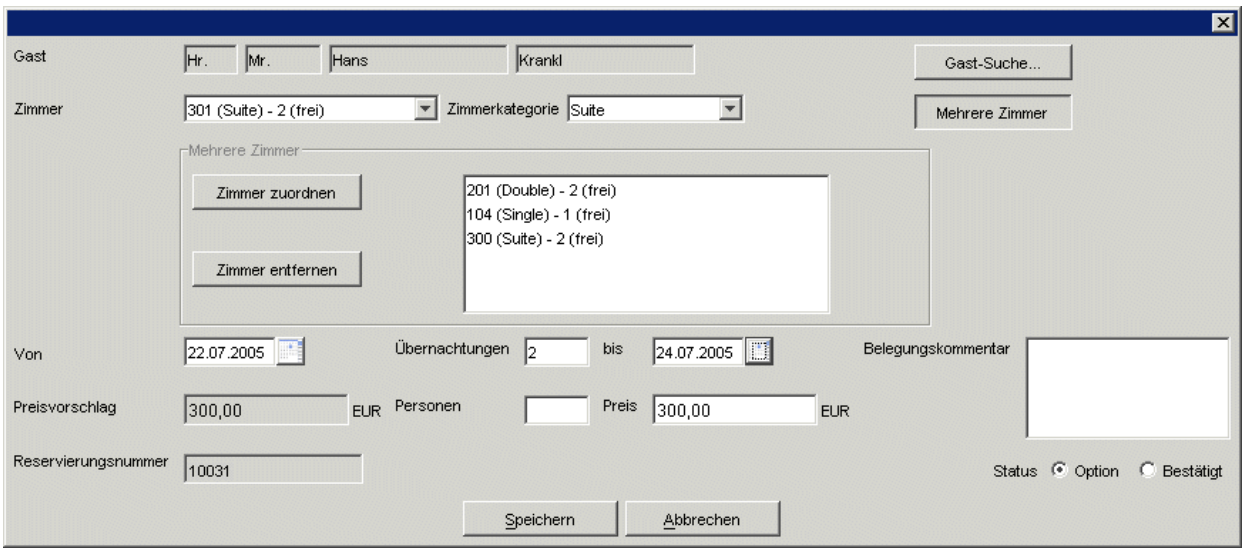


Bild 4-23 Zimmerbelegungsplan - Gleichzeitige Zuordnung mehrerer Zimmer

Zimmer zuordnen

Das Zimmer wird von der Auswahlliste *Zimmer* in die Liste der zugewiesenen Zimmer verschoben.

Das Zimmer wird aus der Liste der zugewiesenen Zimmer entfernt.

Liste der zugewiesenen Zimmer

Hier werden alle dem oben definierten Gast zugeordneten Zimmer angezeigt.

Von, Übernachtungen, Bis

Hier werden automatisch die Daten eingetragen, die Sie im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20) angegeben haben. Ändern Sie gegebenenfalls entweder die Datumsangaben oder die Angaben zu *Übernachtungen*. Alle übrigen Angaben werden automatisch angepasst.

Belegungskommentar

Geben Sie Ihre Kommentare ein.

Preisvorschlag

Nicht-editierbares Feld, in dem der auf Grundlage der Preisvereinbarungen für Zimmerkategorie, Gast- und Saisonrabatte berechnete Zimmerpreis/Tag angezeigt wird.
Für die Berechnung des Preisvorschlags siehe Abschnitt 4.2.2, “Preisvorschlag”.

Personen

Geben Sie die Anzahl der in dem Zimmer nächtigenden Personen ein.

Preis

Der mit dem Gast vereinbarte Zimmerpreis/Tag. Der Default-Wert für den Preis entspricht dem *Preisvorschlag*. Ändern Sie gegebenenfalls den Wert im Feld *Preis*.

Der Default-Wert ist insbesondere dann zu ändern, wenn sich während der Aufenthaltsdauer eines Gastes der Wert für den Saisonrabatt ändert (z.B. Wechsel zwischen Haupt- und Nebensaison)! Beachten Sie dazu auch die Anmerkung in Abschnitt 4.2.2, “Preis”.

Reservierungsnummer

Nicht-editierbares Feld, in dem die Reservierungsnummer des Gastes angezeigt wird.

Option

Markieren Sie diesen Auswahlknopf, wenn die Reservierung noch nicht vom Gast bestätigt wurde.

Bestätigt

Markieren Sie diesen Auswahlknopf, wenn die Reservierung vom Gast bereits bestätigt wurde.

Bestätigt die Reservierung und speichert sie ab.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Neue Belegung (Check In)

Eintrag inaktiv.

Neue Zeitangabe für 'Außer Betrieb'

Hier wird das ausgewählte Zimmer für den ausgewählten Zeitraum auf den Status *Außer Betrieb* gesetzt.

Löschen

Die Zimmer- und Zeitraumauswahl wird rückgängig gemacht.

4.4.2.2 Bearbeiten von Einträgen im Zimmerbelegungsplan

Die Einträge im *Zimmerbelegungsplan* können auf zwei Arten bearbeitet werden:

- mit Hilfe von Drag&Drop in der Tabelle *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20)
- mit Hilfe der Funktionen im Bereich *Detailinformationen* unterhalb der Tabelle *Zimmerbelegungsplan* (siehe Abschnitt 4.5.1, "Gast").

Drag&Drop

Es gibt folgende Möglichkeiten, Einträge in der Tabelle *Zimmerbelegungsplan* zu ändern:

- Verschieben von Einträgen zu einem anderen Zimmer (Reservierung, Belegung, Außer Betrieb).
- Ändern des Start- bzw. Enddatums von Einträgen.
- Löschen eines Eintrags.

Verschieben

Um einen Eintrag zu verschieben, positionieren Sie den Cursor auf den Eintrag. Nachdem sich das Cursorsymbol in ein Handsymbol verwandelt hat, drücken Sie die rechte Maustaste und verschieben den Eintrag zu einem anderen Zimmer. Wenn sich der Cursor über der entsprechenden Tabellenzeile befindet, lassen Sie die Maustaste los, und der Eintrag wird verschoben.

Ändern des Start- bzw. Enddatums

Um das Start- bzw. Enddatum zu ändern, positionieren Sie den Cursor auf das Start- bzw. Enddatum und warten Sie, bis sich das Cursorsymbol in einen zweiköpfigen Pfeil verwandelt. Drücken Sie die rechte Maustaste und ziehen Sie den Cursor auf das neue Start- bzw. Enddatum. Wenn sich der Cursor über der entsprechenden Zelle befindet, lassen Sie die Maustaste los. Der Eintrag wird geändert.

Löschen

Um einen Eintrag (Reservierung, Belegung, Außer Betrieb) zu löschen, selektieren Sie den Eintrag im *Zimmerbelegungsplan*, drücken die Taste <*Entf*> und bestätigen den Vorgang.

4.4.3 Bereich Detailinformationen

Im Bereich *Detailinformationen* (siehe Bild 4-20) stehen Ihnen folgende Funktionen zur Verfügung:

- Verfügbarkeit
- Zimmer-Information
- Reservierungsdaten
- Belegungsdaten
- Außer Betrieb

4.4.3.1 Verfügbarkeit

Diese Funktion wird standardmäßig im Bereich *Detailinformationen* des Fensters *Zimmerbelegungsplan* dargestellt. Sie bietet eine Übersicht über die an bestimmten Tagen verfügbaren Zimmer.

Um zur Ansicht der Tabelle *Verfügbarkeit* zu wechseln (falls gerade eine andere Funktion angezeigt wird), klicken Sie einfach auf eine leere Zelle im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20).

Verfügbarkeit								
Double Room Appartment	10	10	10	10	10	10	10	10
Double Room Standard	10	10	10	10	10	10	10	10
Double Room Suite	10	10	10	10	10	10	10	10
Single Room Standard	18	15	15	16	17	18	17	18
Single Room Suite	10	10	10	10	10	10	10	10

Bild 4-24 Zimmerbelegungsplan - Verfügbarkeit

Die *Verfügbarkeit* wird in Form einer Tabelle dargestellt.

In der ersten Spalte sehen Sie eine Liste aller im Hotel vorhandenen Zimmerkategorien.

Die übrigen Spalten entsprechen den Datumsspalten aus dem *Zimmerbelegunsplan* (siehe Bild 4-20) und zeigen an, wie viele Zimmer der jeweiligen Kategorien verfügbar sind. Wenn Sie eine Reservierung, ein Check-In oder Check-Out vornehmen, wird die Anzahl der verfügbaren Zimmer entsprechend angepasst.

4.4.3.2 Zimmer-Information

Diese Ansicht bietet Ihnen eine Übersicht über die Eigenschaften des ausgewählten Zimmers. Sie können in dieser Ansicht keine Änderungen vornehmen.

Um in die Ansicht *Zimmer-Information* zu gelangen, klicken Sie in der Spalte *Zimmer* im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20) auf die gewünschte Zimmernummer.

Die Ansicht *Zimmer-Information* wird auch dann angezeigt, wenn Sie den Status eines Zimmers in der Spalte *Status* geändert haben (siehe Abschnitt 4.4.2).

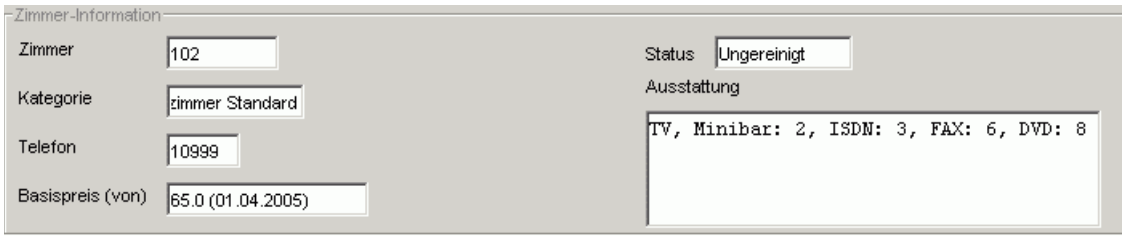


Bild 4-25 Zimmerbelegungsplan - Zimmer-Information

Zimmer

Zimmernummer

Status

Zimmerstatus (ungereinigt oder gereinigt)

Kategorie

Zimmerkategorie

Ausstattung

Im Zimmer vorhandene Ausstattung

Telefon

Nummer des im Zimmer befindlichen Telefons

Basispreis (von)

Preis für die Übernachtung und Beginn der Gültigkeitsdauer des Preises

4.4.3.3 Reservierungsdaten

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Detailinformationen zur ausgewählten Reservierung. Sie können diese Daten sowohl ansehen als auch ändern. In künftigen HHSC-Versionen wird hier auch die Check-In-Funktion unterstützt.

Um sich die *Reservierungsdaten* im Bereich *Detailinformationen* anzeigen zu lassen, klicken Sie auf eine Reservierung im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20).

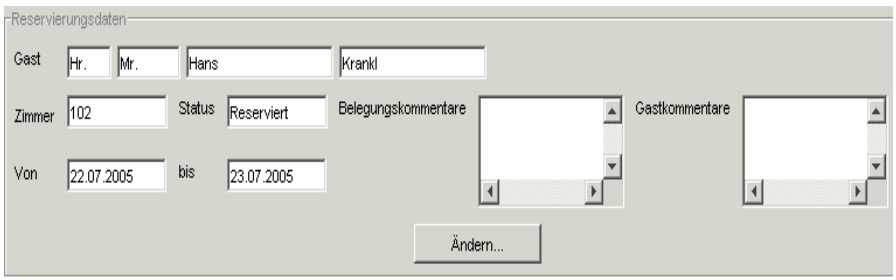


Bild 4-26 Zimmerbelegungsplan - Reservierungsdaten

Gast

Vier Felder mit der Anrede, dem Titel, dem Vornamen und dem Familiennamen des Gastes.

Zimmer, Status

Zimmernummer und Status

Belegungskommentar

Ihre Kommentare (falls vorhanden)

Gastkommentar

Ihre Kommentare (falls vorhanden)

Von, bis

Start- und Enddatum der Reservierung.

Diese Felder sind nicht editierbar. Änderungen können nur mit Hilfe der Schaltfläche *Ändern...* vorgenommen werden.

Ändern...

Öffnet das Fenster, in dem Sie Änderungen an den Einträgen vornehmen können (siehe Bild 4-22).

4.4.3.4 Belegungsdaten

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Detailinformationen zur ausgewählten Belegung.

Sie können diese Daten sowohl ansehen als auch ändern. In künftigen HHSC-Versionen wird hier auch die Check-Out-Funktion sowie der Rechnungsassistent unterstützt werden.

Um sich die *Belegungsdaten* im Bereich *Detailinformationen* anzeigen zu lassen, klicken Sie auf eine Belegung im *Zimmerbelegungsplan*.

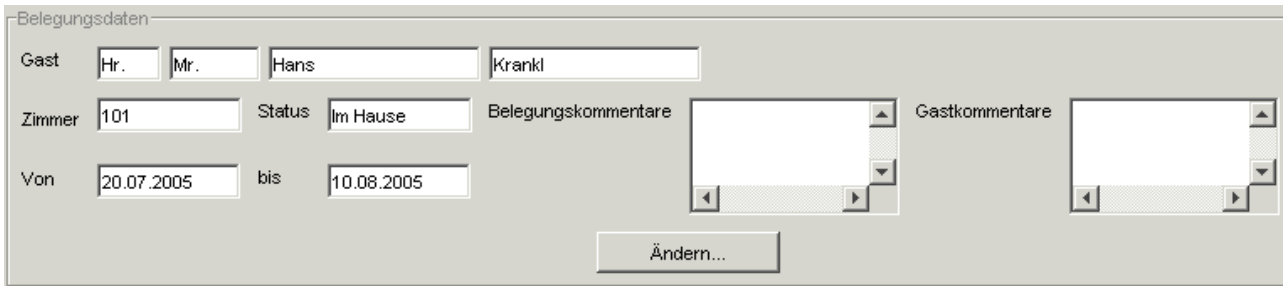


Bild 4-27 Zimmerbelegungsplan - Belegungsdaten

Gast

Felder mit der Anrede, dem Titel, dem Vornamen und dem Familiennamen des Gastes

Zimmer, Status

Zimmernummer und Status

Belegungskommentar

Ihre Kommentare (falls vorhanden)

Gastkommentar

Ihre Kommentare (falls vorhanden)

Von, bis

Start- und Enddatum der Belegung

Diese Felder sind nicht editierbar. Änderungen können nur mit Hilfe der Schaltfäche *Ändern...* vorgenommen werden.

Ändern...

Öffnet ein Fenster, in dem Sie Änderungen an den Einträgen vornehmen können (siehe Bild 4-22).

4.4.3.5 Außer Betrieb

Hier erhalten Sie eine Übersicht über die Detailinformationen zu einem ausgewählten Außer-Betrieb-Eintrag. Sie können sich die Detailinformationen ansehen und zusätzliche Kommentare eingeben.

Um sich die Ansicht *Außer Betrieb* im Bereich *Detailinformationen* anzeigen zu lassen, klicken Sie auf einen Außer-Betrieb-Eintrag im *Zimmerbelegungsplan* (siehe Bild 4-20).

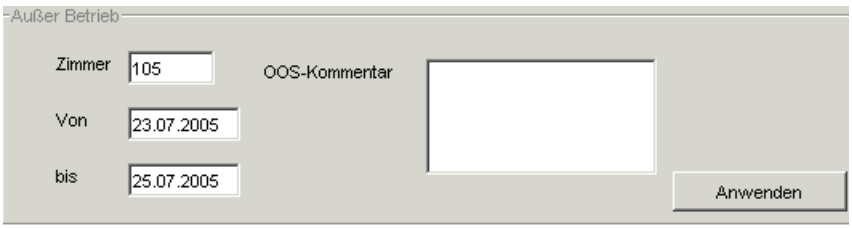


Bild 4-28 Zimmerbelegungsplan - Außer Betrieb

Zimmer

Zimmernummer

Von, bis

Start- und Endedatum für den Status *Außer Betrieb*

OOS-Kommentar

Sie können einen zusätzlichen Kommentar eingeben. Das Feld *OOS (Out of Service)-Kommentar* ist das einzige editierbare Feld in dieser Ansicht.

Anwenden

Speichert Ihre Eingabe im Feld *OOS-Kommentar*.

Um sich in der aktuellen HHSC-Version die Änderungen anzeigen zu lassen, muss der *Zimmerbelegungsplan* durch Betätigung der Schaltfläche *Anwenden* im Bereich *Suchen* aktualisiert werden.

4.5 Rechnungsassistent

Mit Hilfe des *Rechnungsassistenten* können Sie Rechnungen für Hotelgäste erstellen. Falls erforderlich, können auf Wunsch des Gastes auch mehrere Rechnungen ausgestellt werden.

Um das Fenster *Rechnungsassistent* zu öffnen, klicken Sie auf den Menüeintrag *Rechnungsassistent* im Menü *Buchung*.

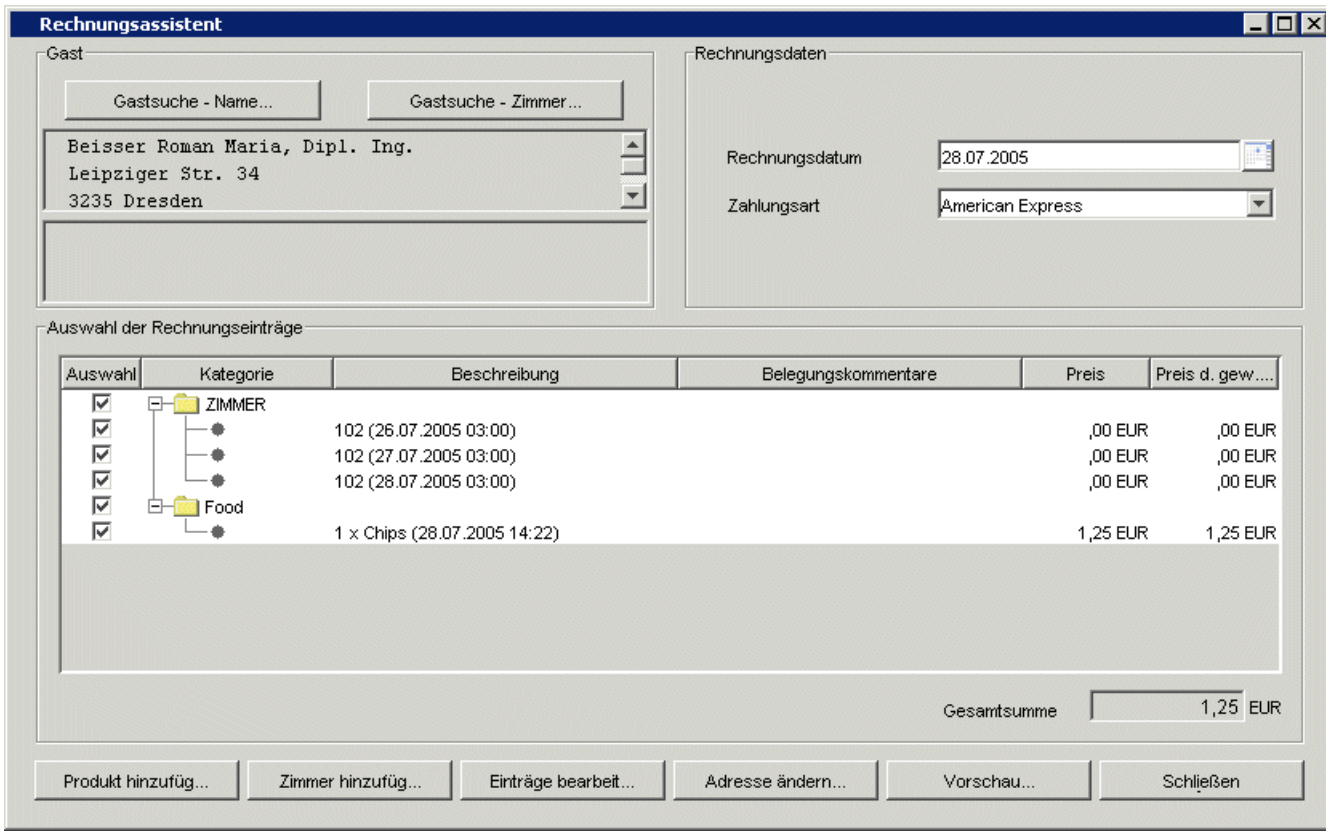


Bild 4-29 Rechnungsassistent - Einstiegsfenster

Das Fenster *Rechnungsassistent* besteht aus folgenden Bereichen:

- Gast (siehe Abschnitt 4.5.1)
- Rechnungsdaten (siehe Abschnitt 4.5.2)
- Auswahl der Rechnungseinträge (siehe Abschnitt 4.5.3)

- Schaltflächen - *Produkt hinzufügen...*, *Zimmer hinzufügen...*, *Einträge bearbeiten...*, *Adresse ändern..., Vorschau...* und *Schließen* (siehe Abschnitt 4.5.4)

4.5.1 Gast

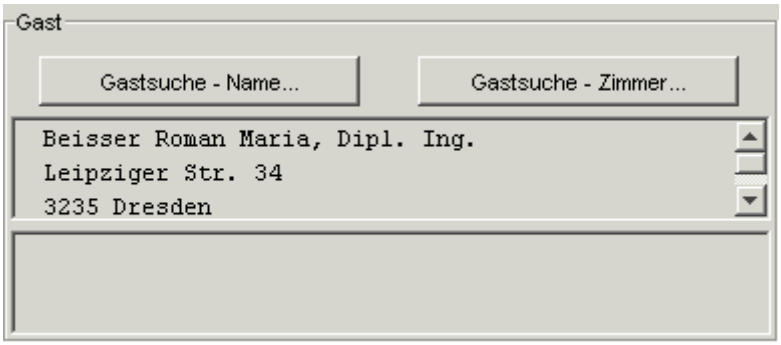
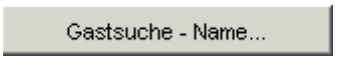
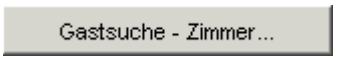


Bild 4-30 Rechnungsassistent - Bereich Gast



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* zum Suchen eines Gasts, dessen Details Sie in den Bereich *Gast* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.1).



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Zimmer* zum Suchen eines Gasts, dessen Details Sie in den Bereich *Gast* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.2).

Ausgabefelder

Das erste Ausgabefeld zeigt den Namen und die Addrese des Gasts an, den Sie über die Schaltflächen *Gastsuche - Name* oder *Gastsuche - Zimmer* ausgewählt haben. Diese Details werden in der Rechnung verwendet.

Das zweite Ausgabefeld zeigt den *Zusatztext für Rechnung*, falls vorhanden, an (für dessen Definition siehe Administrator-Handbuch). Der Text in diesem Feld erscheint auf der Rechnung.

4.5.2 Rechnungsdaten

Geben Sie die Rechnungsdaten ein.

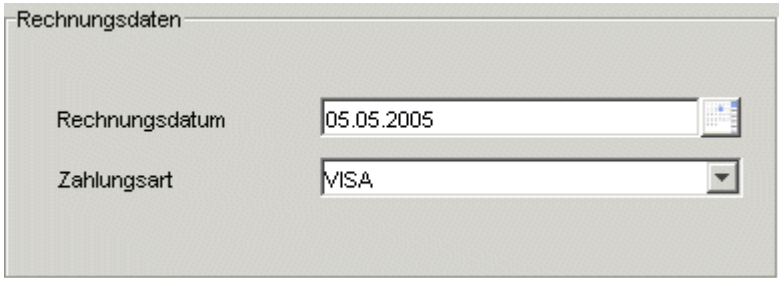


Bild 4-31 Rechnungsassistent - Bereich Rechnungsdaten

Rechnungsdatum

Geben Sie das Rechnungsdatum ein. Standardmäßig ist das aktuelle Datum eingestellt.

Zahlungsart

Wählen Sie die vom Gast gewünschte Zahlungsart aus der Auswahlliste.

4.5.3 Auswahl der Rechnungseinträge

Benutzen Sie die entsprechenden Schaltflächen (siehe Bild 4-4), um den Inhalt der Tabelle *Auswahl der Rechnungseinträge* zu definieren.

Nachdem Sie den Gast definiert haben, werden die Nächte, die schon Bestandteil der Rechnung des Gastes sind, in der Tabelle *Auswahl der Rechnungseinträge* eingeblendet. Das Hinzufügen von Nächten wird im Laufe des sogenannten Nacht-Buchungslaufes durchgeführt.

Der Nacht-Buchungslauf erfolgt üblicherweise jeden Tag um 3:00 morgens. Während dieser Operation wird die aktuelle Nacht zu den Rechnungen aller "In-house"-Gäste hinzugefügt und der Status aller besetzten Zimmer standardmäßig auf *ungereinigt* gesetzt.

Der Zeitpunkt des Nacht-Buchungslaufs sowie der Zimmerzustand, in dem sich alle besetzten Zimmer nach dem Nacht-Buchungslauf befinden, lässt sich über die Administrationsoberfläche ändern (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 8 und 9).

Das Verrechnen von Nächten, die nicht in der Rechnung vorhanden sind, und von verbrauchten Produkten erfolgt “manuell” - über die Schaltflächen des *Rechnungsassistenten* (*Zimmer hinzufügen*, *Produkt hinzufügen*).

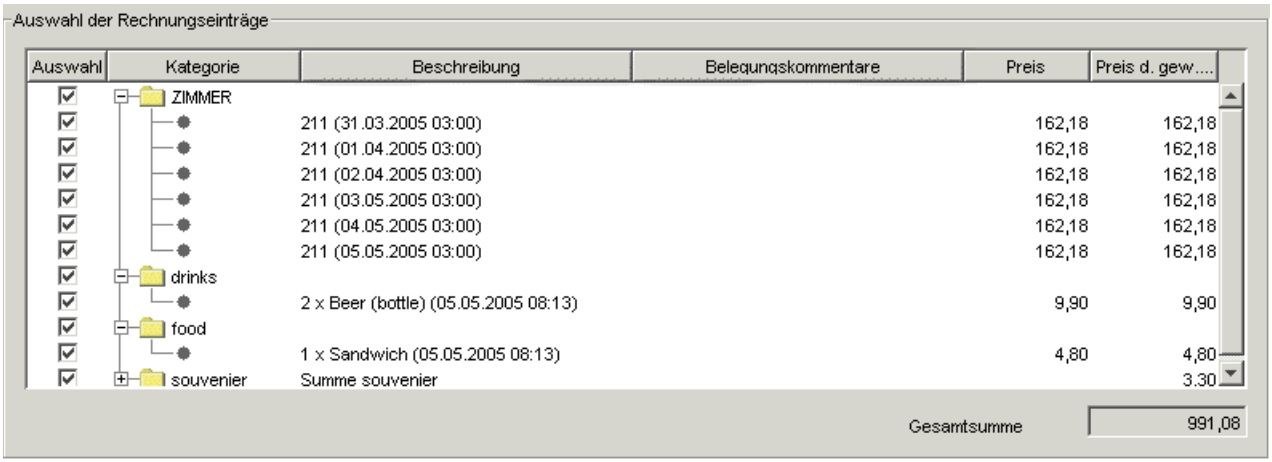


Bild 4-32 Rechnungsassistent - Auswahl der Rechnungseinträge

Tabelle Auswahl der Rechnungseinträge

Auswahl

Hier können Sie durch Markieren des entsprechenden Kontrollkästchens Einträge für die Rechnung auswählen.

Wollen Sie einen Eintrag zur Rechnung hinzufügen, so markieren Sie das entsprechende Kontrollkästchen.
Wollen Sie alle Einträge einer bestimmten Kategorie zur Rechnung hinzufügen, so selektieren Sie das entsprechende Ordnersymbol in der Spalte *Kategorie*.

Auch wenn Sie nur einige wenige Einträge aus einer Kategorie auswählen, bleibt der Kategorie-Eintrag selbst immer selektiert.

Kategorie

In Form einer Baumstruktur werden alle vom Gast konsumierten Produktkategorien angezeigt.

Um festzustellen, welche Produkte einer Kategorie vom Gast konsumiert wurden, klicken Sie auf das +-Symbol vor dem Kategorieordner.

Beschreibung

Hier werden Menge und Art der konsumierten Produkte sowie Datum und Uhrzeit des Eintrags der Produkte im System angezeigt.

Belegungskommentare

Hier werden - falls vorhanden - Kommentare angezeigt, die Sie zuvor (z.B. bei der Reservierung, beim Check In, ...) zu diesem Rechnungseintrag verfasst haben.

Preis

Hier wird der Preis für konsumierte Produkte eines Typs angezeigt, unabhängig von der Auswahl dieses Eintrags für die gerade erstellte Rechnung. Wenn ein Gast zum Beispiel drei Sandwiches konsumiert hat, so ist der angezeigte Preis die Summe für drei Einheiten des Produkts *Sandwich*.

Preis d. gewählten Eintrags

Hier wird der Preis der mittels Kontrollkästchen *Auswahl* selektierten Produkte angezeigt. Die Einträge in dieser Spalte dienen zur Berechnung der Gesamtsumme der Rechnung, die Sie gerade erstellen.

4.5.4 Schaltflächen zum Rechnungsassistenten

Öffnet das Fenster *Produkt hinzufügen.* Es erlaubt Ihnen, verschiedene Produkte auf die Rechnung zu setzen.

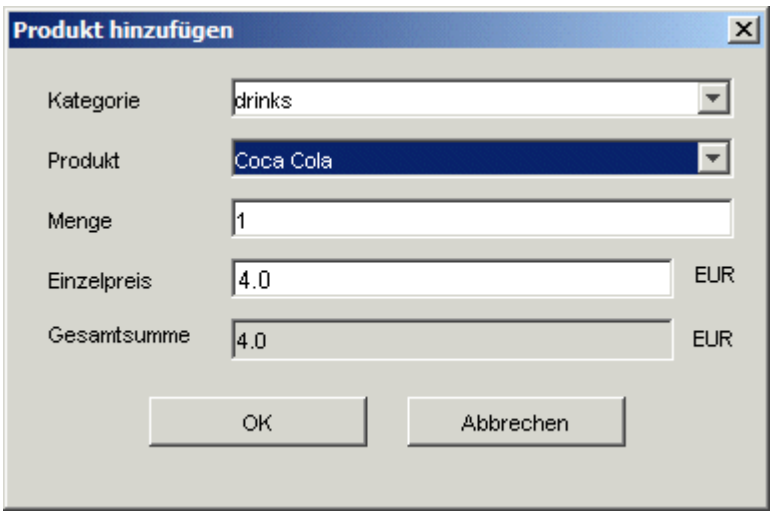


Bild 4-33 Rechnungsassistent - Produkt hinzufügen

Kategorie

Wählen Sie eine Produktkategorie.

Produkt

Wählen Sie ein Produkt. Die in der Auswahlliste angeführten Produkte gehören zur oben festgelegten Produktkategorie.

Menge

Geben Sie die konsumierte Menge ein. Die Vorbelegung für dieses Feld ist 1.

Einzelpreis

Einzelpreis des oben definierten Produkts. Ändern Sie den Preis, falls erforderlich.

Gesamtsumme

Nicht-editierbares Feld, zeigt die Gesamtsumme für alle ausgewählten Produkte an.

OK

Setzt die angegebenen Produkte auf die Rechnung des Gastes.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Zimmer hinzufüg...

Öffnet das Fenster *Zimmer hinzufügen*. Hier können Sie Zimmer auf die Rechnung setzen.

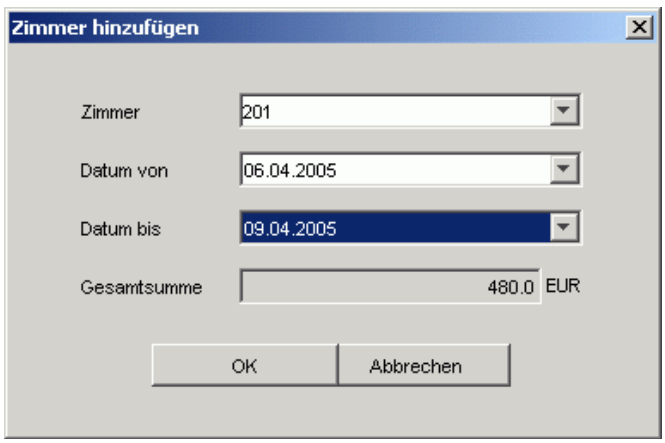


Bild 4-34 Rechnungsassistent - Zimmer hinzufügen

Zimmer

Wählen Sie das Zimmer aus, das der Gast bezahlen soll.

Datum von

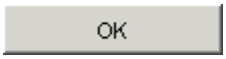
Geben Sie das Startdatum des Übernachtungszeitraums an, für den der Gast zahlen soll.

Datum bis

Geben Sie das Enddatum des Übernachtungszeitraums an, für den der Gast zahlen soll.

Gesamtsumme

Nicht-editierbares Feld, in dem der Gesamtpreis für den oben angegebene Übernachtungszeitraum angezeigt wird.



Setzt das angegebene Zimmer auf die Rechnung des Gastes.

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Öffnet das Fenster *Einträge bearbeiten*. Hier können Sie die mit einem Gast verknüpften Rechnungseinträge auf die Rechnung eines anderen Gastes verschieben sowie Einträge aus der Rechnung eines Gastes entfernen.

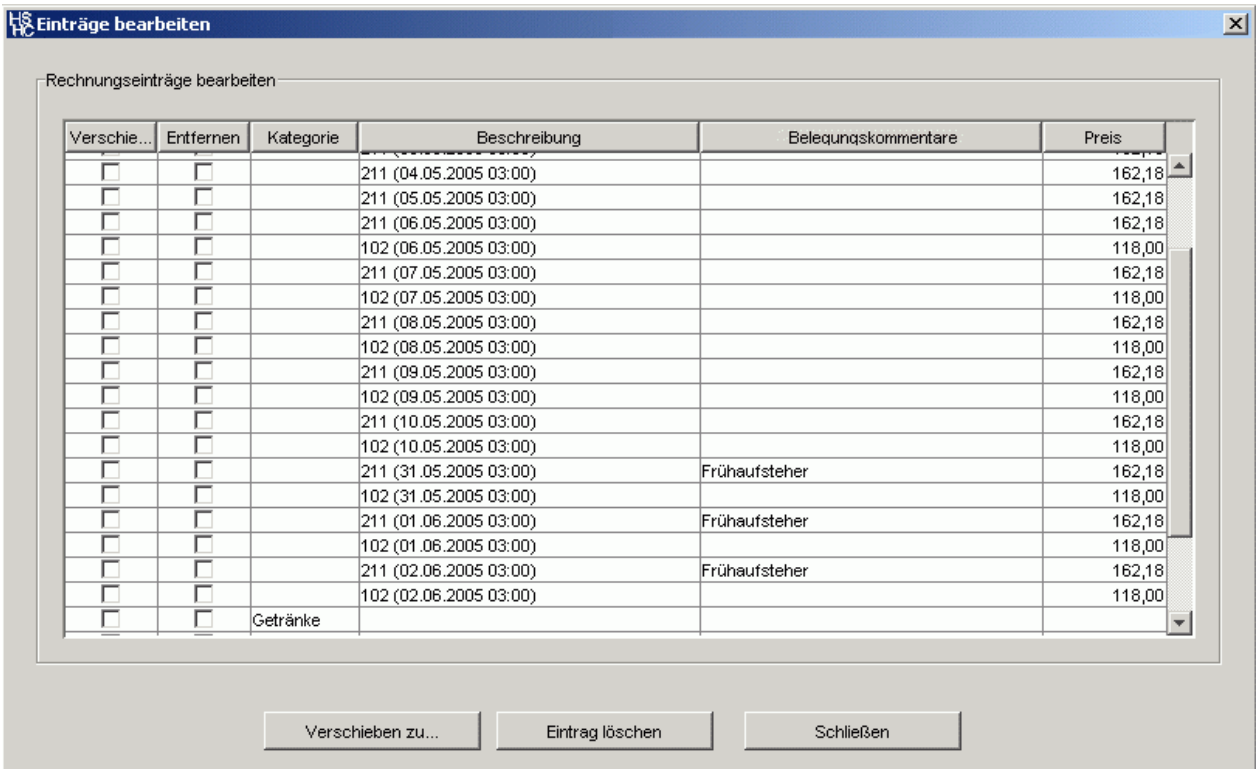


Bild 4-35 Rechnungsassistent - Einträge bearbeiten

Rechnungseinträge bearbeiten

Die Tabelle im Bereich *Rechnungseinträge bearbeiten* enthält alle Einträge, die auf der Rechnung aufscheinen werden, die Sie gerade erstellen, sowie ggf. Kommentare.

Verschieben

Markieren Sie das Kontrollkästchen für die Einträge, die Sie auf eine andere Rechnung verschieben wollen.

Entfernen

Markieren Sie das Kontrollkästchen für die Einträge, die Sie von der Rechnung entfernen wollen.

Kategorie

Hier wird die Produktkategorie der konsumierten Produkte angezeigt.

Beschreibung

Hier wird die Menge des konsumierten Produkts, der Name des Produkts sowie Datum und Uhrzeit des Eintrags der Information in das HHSC-System angegeben.

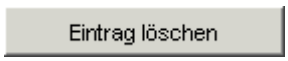
Belegungskommentare

Hier werden - falls vorhanden - Kommentare angezeigt, die Sie zuvor (z.B. bei der Reservierung, beim Check In, ...) zu diesem Rechnungseintrag verfasst haben.

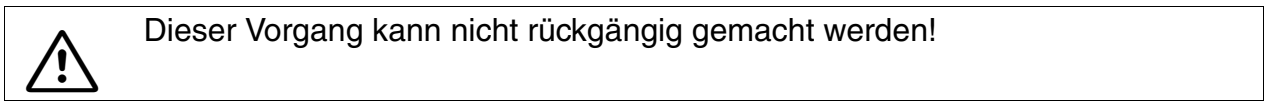
Preis

Hier wird der Gesamtpreis für die konsumierten Produkte eines Types angezeigt (z.B. Gesamtpreis für alle konsumierten Sandwiches).

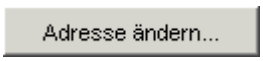
Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* (siehe Bild 4-2). Hier können Sie den Gast auswählen, auf dessen Rechnung die in der Spalte *Verschieben* markierten Einträge verschoben werden sollen. (Nähere Informationen dazu finden Sie im Abschnitt 4.1.1.)



Löscht die in der Spalte *Entfernen* markierten Einträge von der Rechnung.



Führt Ihre Änderungen durch und schließt das Fenster.



Öffnet das Fenster *Adresse ändern*. Hier können Sie die Rechnungsadresse ändern. Gehen Sie dazu folgendermaßen vor:

- Verwenden Sie die Funktion *Gastsuche - Name* (siehe Abschnitt 4.1.1) und geben Sie die Daten eines anderen Gasts aus der HHSC-Datenbank ein, oder
- Füllen Sie die Felder im Bereich *Rechnungsadresse* aus.

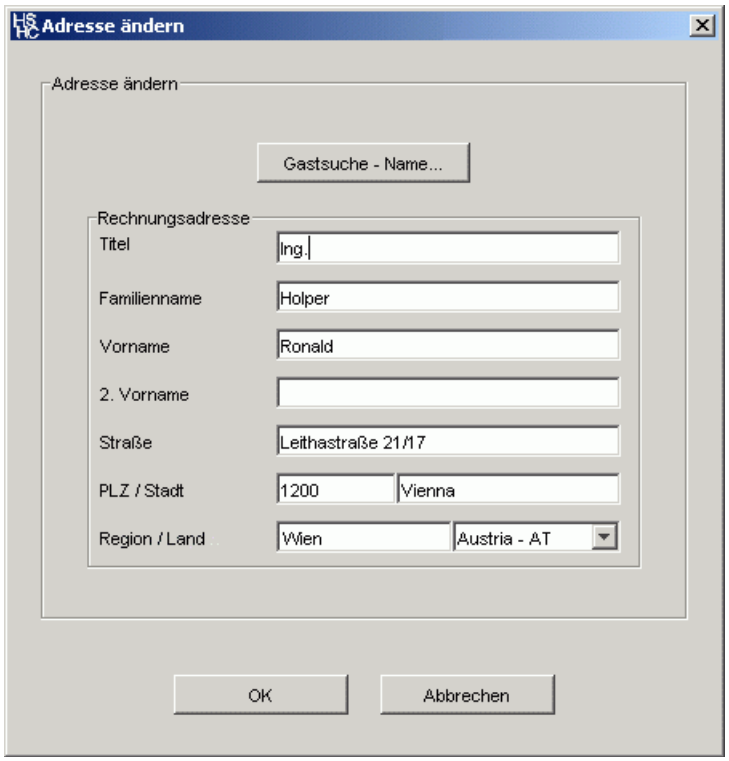
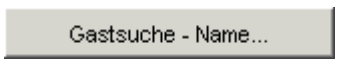


Bild 4-36 Rechnungsassistent - Adresse ändern



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name*. Hier können Sie die Adresse eines anderen Gastes abrufen (siehe Abschnitt 4.1.1).

Titel

Geben Sie den Titel des Gastes an.

Familienname, Vorname, 2. Vorname

Geben Sie den Familiennamen, Vornamen und zweiten Vornamen des Gastes ein.

Straße

Geben Sie Straße und Hausnummer für die Rechnungsadresse an.

PLZ/Stadt

Geben Sie die Postleitzahl/Stadt für die Rechnungsadresse an.

Region/Land

Geben Sie die Region und das Land für die Rechnungsadresse an.

OK

Überträgt die oben eingegebenen Adressdaten auf die Rechnung des Gaste.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

Vorschau...

Öffnet das Fenster *Vorschau*. Hier können Sie die Rechnung überprüfen.

Das Fenster besteht aus den Bereichen *Gast, Rechnungsdaten* und *Übersicht Rechnungspositionen*. Darunter sind die Schaltflächen *Drucken*, *Check Out* und *Schließen*.

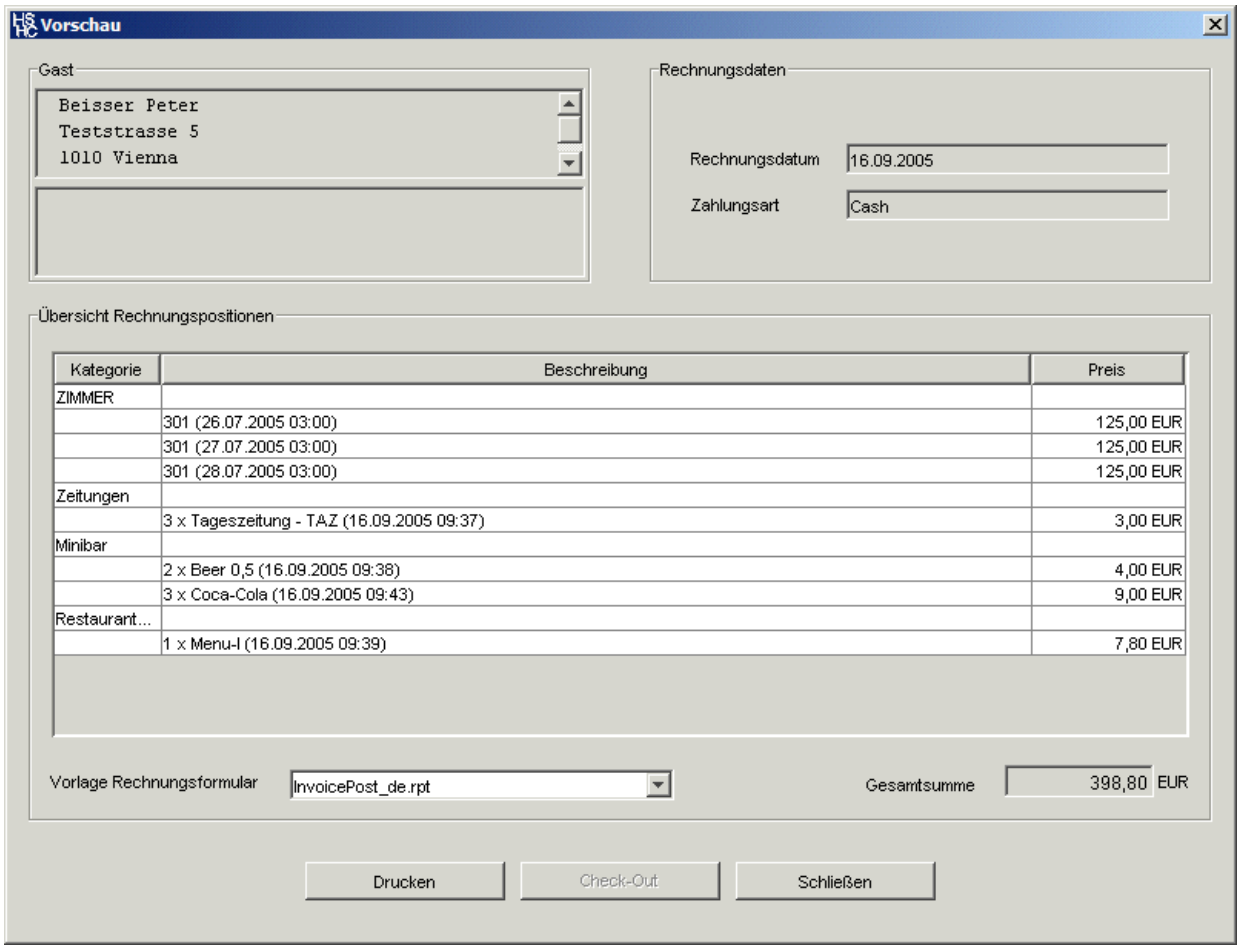


Bild 4-37 Rechnungsassistent - Vorschau

Gast

Nicht-editierbarer Bereich, in dem die auf der Rechnung aufscheinende Adresse des Gastes und der Zusatztext für Rechnung eingetragen sind.

Rechnungsdaten

Rechnungsdatum

Nicht-editierbares Feld, in dem das Rechnungsdatum angezeigt wird.

Zahlungsart

Nicht-editierbares Feld, in dem die Zahlungsart angezeigt wird.

Übersicht Rechnungspositionen

Die Tabelle hat folgende Spalten:

Kategorie

Produktkategorie

Beschreibung

Zeigt die Anzahl der konsumierten Produkte, Produktnamen sowie Datum und Uhrzeit des Eintrags ins HHSC-System an.

Preis

Zeigt den Preis aller konsumierten Produkteinheiten an.

Vorlage Rechnungsformular

Wählen Sie eine Vorlage. Die Auswahlliste enthält zumindest ein Rechnungsformular. Eine Anpassung des bei der Erstellung der Rechnung verwendeten Formulars ist über Professional Services mit Hilfe des Tools *Crystal Reports* möglich (siehe Administrationsanleitung).

Gesamtsumme

Nicht-editierbares Feld, in dem der Gesamtpreis für die in der Rechnung einbezogenen Einträge angezeigt wird.

Druckt die Rechnung.

Wenn Sie in den Hoteldaten unter *Zusatztext für Rechnung* einen entsprechenden Text vorgesehen haben (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4), wird dieser Text in der Rechnung mit ausgedruckt (im Standard-Rechnungsformular am unteren Rand).

Achten Sie darauf, dass am HHSC-Server ein Drucker installiert ist! Andernfalls könnte das Rechnungsformular ein unerwartetes Format haben.

Check Out

Checkt den Gast wird aus. Sie dürfen Gäste nur nach Bezahlung der jeweiligen Rechnung auschecken.

Bei vorzeitiger Abreise des Gastes gibt HHSC eine entsprechende Hinweismeldung aus; manuelle Abrechnung ist dann möglich (siehe auch Informationen zum Nacht-Buchungslauf in Abschnitt 4.5.3).

Beim Auschecken wird eine evtl. bestehende Mailbox des Gastes automatisch aus dem Voice-Mail-System entfernt, ebenso werden automatisch evtl. noch anstehende Weckrufe gelöscht, die der Nebenstelle des Gastes zugeordnet waren.

Sie können die Funktion Check Out auch zur **Übersiedlung eines Gastes** innerhalb des Hotels nutzen: Damit der Gast bei der Übersiedlung nicht gleich seine Rechnung bezahlen muss, müssen Sie den Gast allerdings **vor dem Auschecken** aus seinem “alten” Zimmer in das neue ihm zugeteilte Zimmer einchecken (siehe Abschnitt 4.3, “Check In”)!

Schließen

Schließt das Fenster *Vorschau*.

Schließen

Schließt das Fenster *Rechnungsassistent*.

4.5.5 Einzelpositionen der Rechnung

Die Einzelheiten, die auf der Rechnung aufscheinen, hängen davon ab, wie die Produkteinträge im Fenster *Rechnungsassistent* (siehe Bild 4-29) angezeigt werden.

- **Um eine Rechnung mit Einzelpositionen** aller Produkteinträge zu erstellen, kehren Sie ins Fenster *Rechnungsassistent* zurück und öffnen Sie alle Ordner in der Spalte *Kategorie* in der Tabelle *Auswahl der Rechnungseinträge,* um so die einzelnen darin enthaltenen Produkteinträge angezeigt zu bekommen.
- **Um eine Rechnung mit ausschließlich Produktkategorien** zu erstellen, auf der keine weiteren Einzelheiten aufscheinen, gehen Sie zum Fenster *Rechnungsassistent* und schließen Sie alle Ordner in der Spalte *Kategorie* in der Tabelle *Auswahl der Rechnungseinträge*.

4.6 In-house

Mit Hilfe der Funktion *In-house* können Sie Hotelgäste auschecken oder die in der HHSC-Datenbank gespeicherten Gästedaten bearbeiten. Das zugehörige Fenster bietet Ihnen eine Übersicht über alle dem einzelnen Gast zugeordneten Zimmer.

Um das Fenster *In-house* zu öffnen, klicken Sie auf den Menüeintrag *In-house* im Menü *Buchung*.

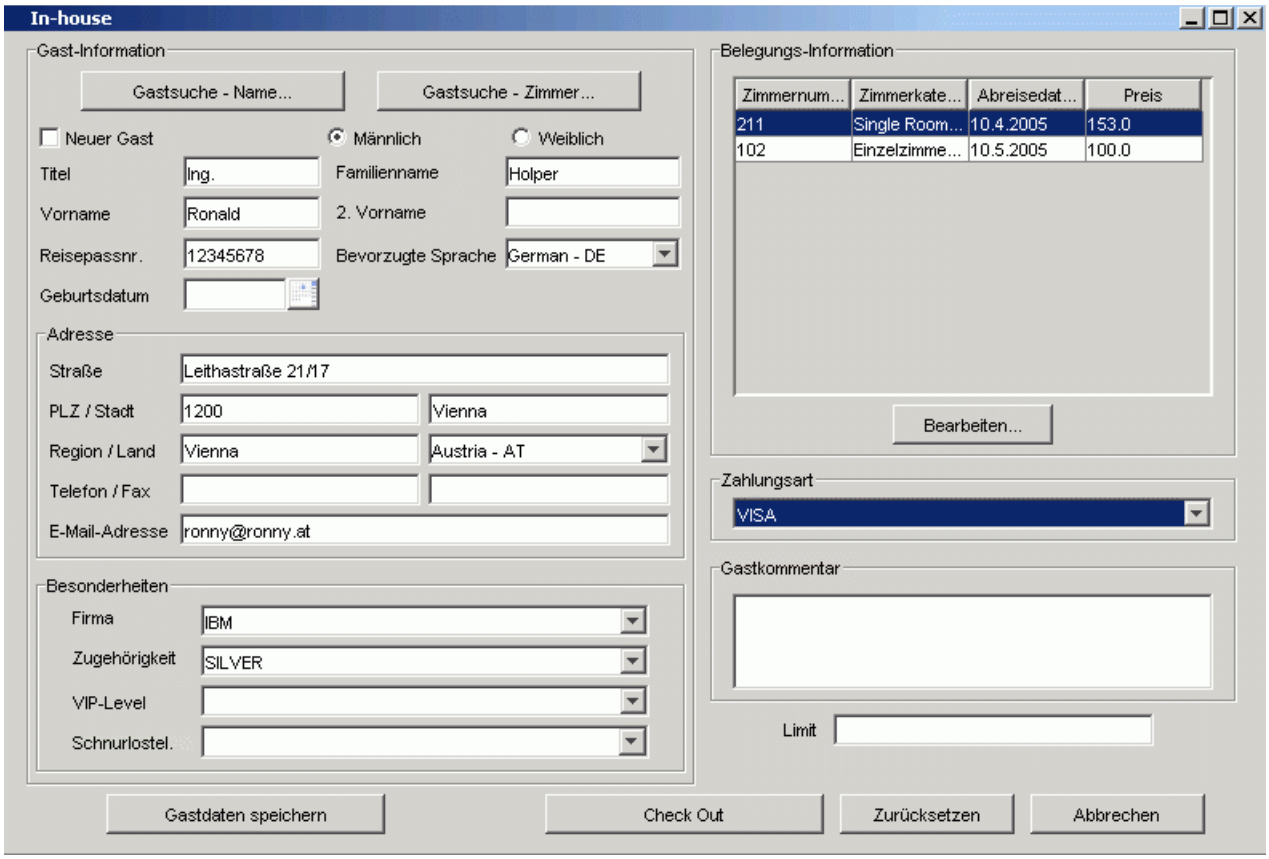


Bild 4-38 In-house

Das Fenster *Reservierung* besteht aus folgenden Bereichen:

- Gast-Information (siehe Abschnitt 4.2.1)
- Belegungs-Information (siehe Abschnitt 4.2.2)
- Zahlungsart (siehe Abschnitt 4.2.3)
- Gastkommentar (siehe Abschnitt 4.2.4)
- Limit (Feld; siehe Abschnitt 4.2.5)
- Schaltflächen *Gastdaten speichern*, *Check Out*, *Zurücksetzen* und *Abbrechen* (siehe Abschnitt 4.2.6)

4.6.1 Gast-Information

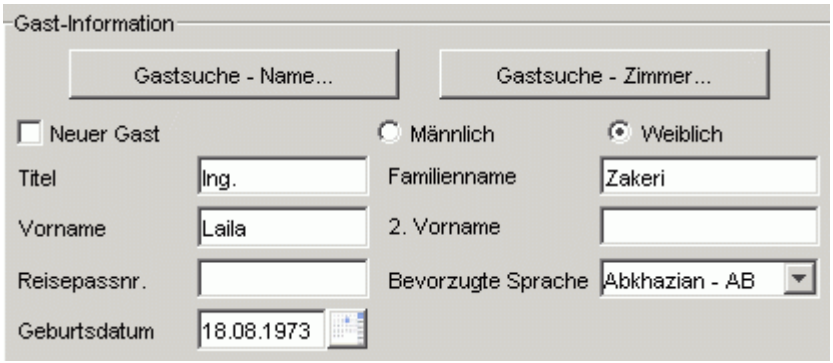


Bild 4-39 In-house - Bereich Gast-Information

Gastsuche - Name...

Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.1).

Gastsuche - Zimmer...

Öffnet das Fenster *Gastsuche - Zimmer* zum Suchen eines Gastes, dessen Details Sie in den Bereich *Gast-Information* eingeben möchten (siehe Abschnitt 4.1.2).

Neuer Gast

- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen, wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen wollen (alle Felder im Bereich *Gast-Information* sind dann anwählbar).
- Markieren Sie dieses Kontrollkästchen nicht, wenn Sie nach einem Gast suchen wollen, der bereits in der HHSC-Datenbank eingetragen ist. Verwenden Sie in einem solchen Fall die Schaltflächen *Gastsuche - Name* oder *Gastsuche - Zimmer*, dann werden alle Felder im Bereich *Gast-Information* automatisch befüllt.

Männlich, Weiblich

Geben Sie das Geschlecht des Gastes an.

Titel

Geben Sie den Titel des Gastes an.

Familienname

Geben Sie den Familiennamen des Gastes ein.

Vorname

Geben Sie den Vornamen des Gastes ein.

2. Vorname

Geben Sie den 2. Vornamen des Gastes ein.

Reisepassnr.

Geben Sie die Reisepassnummer des Gastes ein.

Bevorzugte Sprache

Wählen Sie die Sprache, in der der Gast bevorzugt angesprochen werden möchte.

Geburtsdatum

Geben Sie das Geburtsdatum des Gastes ein.

Adresse

Wenn Sie einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank eintragen, füllen Sie die Felder in diesem Bereich aus. Die Felder sind jedoch keine Pflichtfelder. Wählen Sie bitte zumindest das Land aus, andernfalls wird die Defaulteinstellung (in diesem Fall *Austria - AT*) gespeichert.

Bild 4-40 In-house - Teilbereich Adresse

Straße

Geben Sie die Straßenbezeichnung und die Hausnummer ein.

PLZ/Stadt

Geben Sie im ersten Feld die Postleitzahl und im zweiten die entsprechende Stadt ein.

Region/Land

Geben Sie im zweiten Feld das Land ein, aus dem der Gast kommt. Bei Bundesstaaten oder Ländern mit anderen regionalen Unterteilungen geben Sie im ersten Feld die untergeordnete Einheit (z.B. US-Bundesstaat) ein und wählen Sie im zweiten Feld das Land (z.B. USA) aus der Auswahlliste.

Telefon/Fax

Geben Sie die Telefon- und Faxnummer des Gastes ein.

E-Mail-Adresse

Geben Sie die E-Mail-Adresse des Gastes ein.

Besonderheiten

Die Angaben in diesem Bereich bieten zusätzliche Informationen zu Verrechnungszwecken. Die ersten drei Felder beeinflussen den Übernachtungspreis für einzelne Gäste; wenn das Hotel Gästen ein Schnurlostelefon zur Verfügung stellt, ist im letzten Feld die Schnurlostelefonnummer anzugeben.

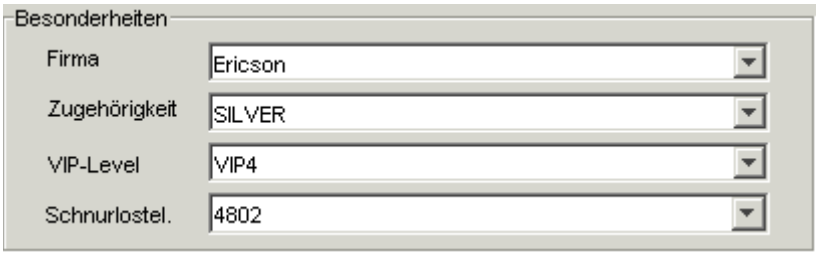


Bild 4-41 In-house - Teilbereich Besonderheiten

Firma

Wählen Sie die Firma, bei der der Gast beschäftigt ist.

Zugehörigkeit

Wählen Sie das Hotelbonusprogramm, dem der Gast angehört.

VIP-Level

Wählen Sie den VIP-Level des Gastes aus.

Schnurlostel.

Wenn dem Gast vom Hotel ein Schnurlostelefon zur Verfügung gestellt wird, dann geben Sie hier die Nummer ein.

4.6.2 Belegungs-Information

Im Bereich *Belegungs-Information* werden alle dem jeweiligen Gast zugeordneten Zimmer angezeigt.

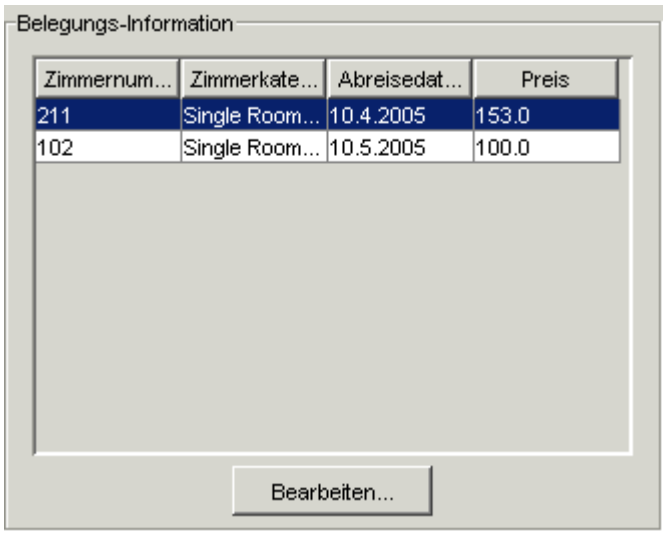


Bild 4-42 In-house - Bereich Belegungs-Information

Zimmernummer

Zimmernummer

Zimmerkategorie

Zimmerkategorie

Abreisedatum

Abreisedatum des Gasts

Preis

Gesamtpreis für die Unterbringung in diesem Zimmer

Öffnet das Fenster *Belegungs-Information*. Hier können Sie die Belegungsdaten ändern oder das ausgewählte Zimmer einem anderen Gast zuweisen.

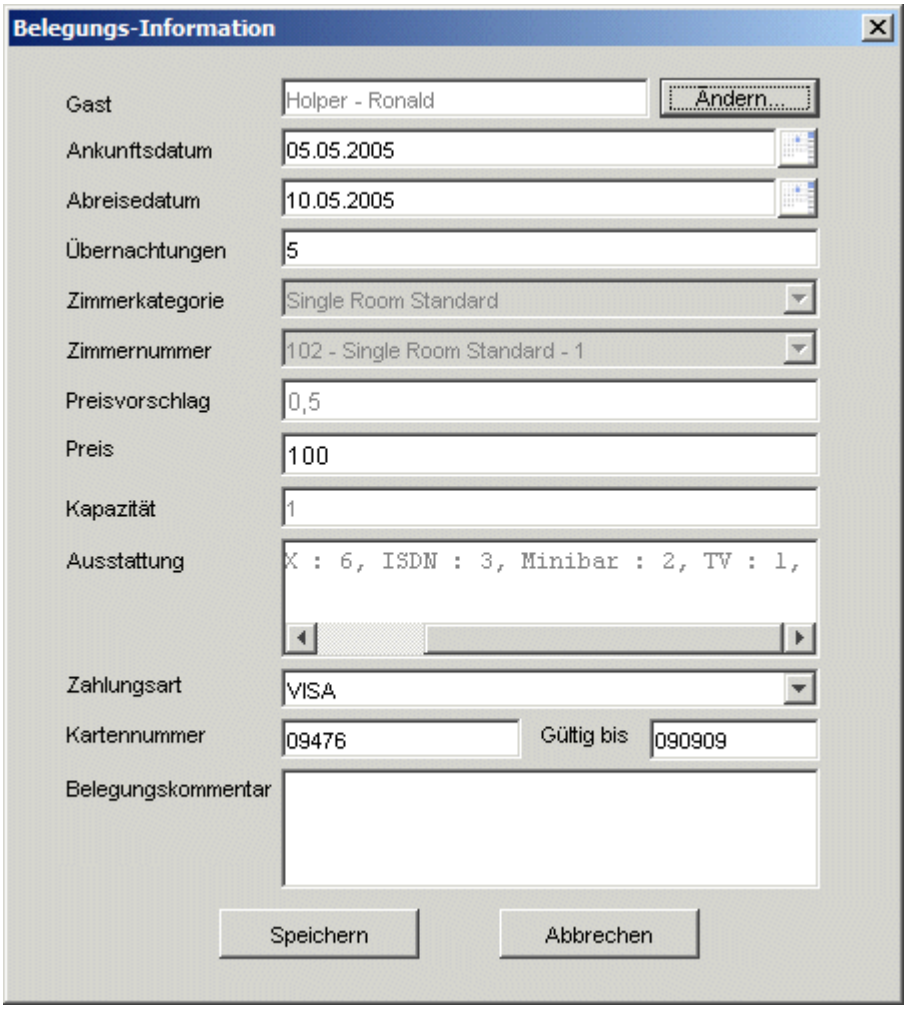
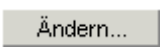


Bild 4-43 In-house - Belegungs-Information

Gast

Nicht-editierbares Feld, das den Nach- und Vornamen des Gastes anzeigt.



Öffnet das Fenster *Gastsuche - Name* (siehe Bild 4-2). Hier können Sie einen anderen Gast auswählen und diesem das ausgewählte Zimmer zuweisen.

Sie dürfen nicht alle Zimmer eines Gastes anderen Gästen zuweisen. Mindestens ein Zimmer muss dem ursprünglichen Gast zugeordnet bleiben.

Ankunftsdatum, Abreisedatum

Verwenden Sie die Kalenderfunktion, um die Ankunft und Abreise des Gastes einzugeben (siehe Abschnitt 2.1). Der Default-Wert für die Ankunft ist das heutige Datum, für die Abreise der Tag nach dem heutigen Datum.

Übernachtungen

Anzahl der Übernachtungen. Wird automatisch auf Grundlage der Ankunfts- und Abreisedaten berechnet. Sie können die Anzahl jedoch auch händisch eingeben.

Zimmerkategorie

Nicht-editierbares Feld, das die Zimmerkategorie anzeigt.

Zimmernummer

Nicht-editierbares Feld, das die Zimmernummer, -kategorie und Bettenanzahl anzeigt.

Preisvorschlag

Nicht-editierbares Feld, in dem der auf Grundlage der Preisvereinbarungen für Zimmerkategorie, Gast- und Saisonrabatte berechnete Zimmerpreis/Tag angezeigt wird. Für Berechnung des Preisvorschlags siehe Abschnitt 4.2.2.

Preis

Der mit dem Gast vereinbarte Zimmerpreis/Tag. Der Default-Wert für den Preis entspricht dem *Preisvorschlag*. Ändern Sie gegebenenfalls den Wert im Feld *Preis*.

Der Default-Wert ist insbesondere dann zu ändern, wenn sich während der Aufenthaltsdauer eines Gastes der Wert für den Saisonrabatt ändert (z.B. Wechsel zwischen Haupt- und Nebensaison)! Beachten Sie dazu auch die Anmerkung in Abschnitt 4.2.2.

Kapazität

Nicht-editierbares Feld, in dem die Anzahl der im ausgewählten Zimmer verfügbaren Betten angezeigt wird.

Ausstattung

Nicht-editierbares Feld, in dem die Ausstattung des ausgewählten Zimmers angezeigt wird.

Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Kartennummer, Gültig bis

Bei Kartenzahlung geben Sie hier die Kartennummer und Gültigkeit der Karte ein.

Belegungskommentar

Geben Sie Ihre Kommentare ein.

Speichern

Führt die von Ihnen eingegebenen Änderungen durch.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

4.6.3 Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart.

Bild 4-44 In-house - Zahlungsart

Um die Informationen über die Zahlungsart zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *In-house*.

4.6.4 Gastkommentar

Geben Sie allfällige Kommentare ein.

Um Ihre Kommentare zu speichern, klicken Sie auf die Schaltfläche *Gastdaten speichern* im unteren Bereich des Fensters *In-house*.

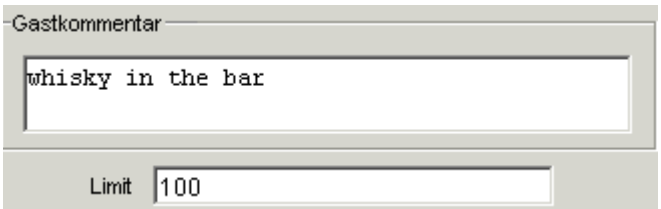


Bild 4-45 In-house - Kommentare und Limit

4.6.5 Limit

Geben Sie den Höchstbetrag ein, den der Gast für Telefonanrufe ausgeben möchte.

4.6.6 Schaltflächen

Speichert die Gastdaten.

Checkt den Gast aus dem/den im Bereich *Belegungs-Information* ausgewählten Zimmer(n) aus.

Beim Auschecken wird eine evtl. bestehende Mailbox des Gastes automatisch aus dem Voice-Mail-System entfernt, ebenso werden automatisch evtl. noch anstehende Weckrufe gelöscht, die der Nebenstelle des Gastes zugeordnet waren.

Ignoriert Ihre aktuellen Einträge, und der ursprüngliche Zustand wird wieder hergestellt.

Schließt das Fenster, ohne Änderunen zu speichern.

4.6.7 Funktionsweise

- **Um einen Gast aus einem Zimmer auszuchecken**, wählen Sie das entsprechende Zimmer im Bereich *Belegungs-Information* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Check Out*.
- **Um ein einem Gast zugeordnetes Zimmer einem anderen Gast zuzuweisen**, wählen Sie das Zimmer im Bereich *Belegungs-Information* aus und klicken Sie auf die Schaltfläche *Bearbeiten*. Im daraufhin geöffneten Fenster *Belegungs-Information* (siehe Bild 4-43) klicken Sie auf die Schaltfläche *Ändern* neben dem Feld *Gast*. Das Fenster *Gastsuche-Name* (siehe Bild 4-2) wird geöffnet. Wählen Sie den neuen Gast, dem Sie das Zimmer zuweisen wollen.

- **Um einen neuen Gast in die HHSC-Datenbank einzutragen**, klicken Sie im Fenster *In-house* das Kontrollkästchen *Neuer Gast* an und geben Sie den neuen Gast ein. Nach der Erfassung der Daten jedes neuen Gastes betätigen Sie jeweils die Schaltfläche *Gastdaten speichern.*
- **Um eine Gruppenreservierung einzelnen (neuen) Gästen zuzuweisen**, müssen Sie die neuen Gäste zuerst in die HHSC-Datenbank eintragen.
  Weisen Sie dann die reservierten Zimmer der Gruppenreservierung den einzelnen neu eingetragenen Gästen zu (siehe oben).
  Damit Sie auch dem letzten Mitglied der Gästegruppe ein Zimmer zuteilen können, müssen Sie sicherstellen, dass keine unbezahlten Rechnungseinträge mehr für die Gästegruppe vorliegen (z.B. Konsumationen aus der Minibar, die vom HHSC-System nicht einem bestimmen Zimmer zugeordnet werden); solche Rechnungseinträge müssen Sie gegebenenfalls explizit auf einen oder mehrere Gäste übertragen (siehe Abschnitt 4.5.4, “Rechnungseinträge bearbeiten”).

5 Service-Auftragsverfolgung

Mittels der Service-Auftragsverfolgung können Service-Anfragen des Hotelgastes, aber auch andere Arbeitsanweisungen erfasst und als Service-Aufträge an das zuständige Service-Personal weitergeleitet werden. Der Fortschritt bei der Erledigung des Service-Auftrages kann zentral verfolgt werden.

Voraussetzung für die Nutzung der im folgenden Kapitel beschriebenen Funktionen ist das Vorhandensein einer Lizenz für "HHSC Business" oder "HHSC Professional".

Dieses Kapitel beinhaltet eine detaillierte Beschreibung der Service-Auftragsverfolgung im HHSC-System:

- Menü *Service-Auftragsverfolgung* im Front-Office-Navigationsbereich des HHSC-Systems (siehe Abschnitt 5.1)
- PDA und damit verbundene Funktionen (siehe Abschnitt 5.2)
- Überblick über andere Geräte (Optiset and CMI), die Sie - in Verbindung mit einem Vermittlungssystem HiPath 4000 - zur Service-Auftragsverfolgung benutzen können (siehe Abschnitt 5.3)

5.1 Service-Auftragsverfolgung - Front Office Client

Mittels der *Service-Auftragsverfolgung* können Sie einen neuen Service beauftragen und den Fortschritt bei der Erledigung des Auftrages verfolgen.

Das Menü *Service-Auftragsverfolgung* befindet sich im Navigationsbereich auf der linken Seite Ihres Bildschirms.

Bild 5-1 Menü Service-Auftragsverfolgung

Um das Fenster *Service-Auftragsverfolgung* zu erreichen, klicken Sie auf die Einträge im Menü *Service-Auftragsverfolgung*.

5.1.1 Neuer Service-Auftrag

Mit dem Fenster *Neuer Service-Auftrag k*önnen Sie einen neuen Service-Auftrag für einen Gast Ihres Hotels erstellen oder andere Arbeitsanweisungen erfassen. Sie können den Service einem Service-Mitarbeiter zuordnen, die Art des Service beschreiben sowie angeben, um welche Uhrzeit der Service auszuführen ist und ob es sich um einen wiederholten Service handelt.

Um auf das Fenster *Neuer Service-Auftrag* zuzugreifen,

- klicken Sie auf den Eintrag *Neuer Service-Auftrag* im Menü *Service-Auftragsverfolgung* oder
- klicken Sie auf die Schaltfläche *Neuer Service-Auftrag...* in der Schaltflächenleiste des Fensters *Anrufsteuerungszentrale* (siehe Abschnitt 3.1) oder
- klicken Sie auf *Bearbeiten...* oder *Kopieren...* in der Schaltflächenleiste des Fensters *Service-Auftragssteuerung* (siehe Abschnitt 5.1.2).

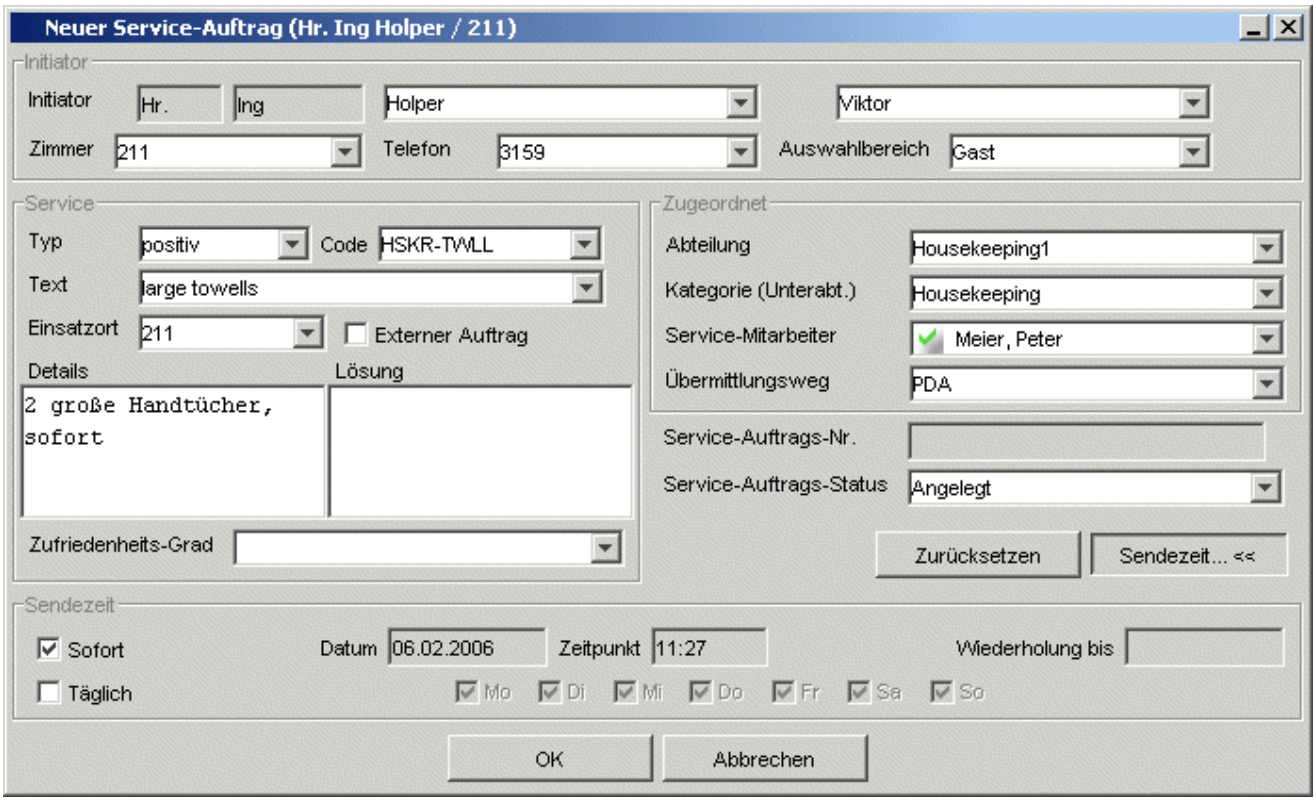


Bild 5-2 Neuer Service-Auftrag

Das Fenster *Neuer Service-Auftrag* besteht aus folgenden Bereichen:

- Initiator (siehe Abschnitt 5.1.1.1)
- Service (siehe Abschnitt 5.1.1.2)

- Zugeordnet (siehe Abschnitt 5.1.1.3)
- Service-Auftrags-Nr. und Service-Auftrags-Status (Felder; siehe Abschnitt 5.1.1.4)
- Sendezeit (siehe Abschnitt 5.1.1.5)
- Schaltflächen - *Zurücksetzen*, *Sendezeit..., OK* und *Abbrechen* (siehe Abschnitt 5.1.1.6)

In der Titelleiste des Fensters sehen Sie die Anrede und den Familiennamen der Person (Gast oder Mitarbeiter), die den Service in Auftrag gegeben hat. Wenn der Service von einem Gast beauftragt wurde, der im Hotel wohnt, wird in der Titelzeile auch die Zimmernummer des Gasts angegeben.

5.1.1.1 Initiator

In diesem Bereich geben Sie die Person an, die den Service in Auftrag gegeben hat.

Wenn Sie das Fenster *Neuer Service-Auftrag* aus der Anrufsteuerungszentrale öffnen, während Sie einen Anruf tätigen, dann werden im Bereich *Initiator* die Daten des Anrufers sichtbar.

Bild 5-3 Neuer Service-Auftrag - Bereich Initiator

Initiator

In der ersten Zeile finden Sie zwei nicht-editierbare Felder, die die *Anrede* bzw. den *Titel* anzeigen (sofern diese Informationen bekannt sind), sowie zwei Auswahllisten, die den Nachnamen und den Vornamen des Gastes anzeigen.

Um auf die Felder *Initiator* zugreifen zu können, positionieren Sie den Mauszeiger in die erste (linke) Combo-Box und drücken Sie *Enter*. In allen Feldern *Initiator* wird der jeweils erste Eintrag jeder Liste angezeigt. Überprüfen Sie die Einträge in den Feldern. Wenn erforderlich, wählen Sie den richtigen Eintrag aus den Auswahllisten. (Wenn Sie in der linken Combo-Box einen anderen Eintrag auswählen, werden alle anderen Felder automatisch mit den zu Ihrem Eintrag gehörigen (ersten) Einträgen gefüllt.)
Bei Selektion von *Gast* in der Auswahlliste *Auswahlbereich* werden jeweils das dem Initiator zugeordnete *Zimmer* und *Telefon* (siehe unten) eingeblendet.

Zimmer und Telefon

Nur relevant für Gäste, die in Ihrem Hotel wohnen (d.h., wenn in der Auswahlliste *Auswahlbereich* der Eintrag *Gast* gewählt ist); ansonsten inaktiv.

Zeigt die Zimmerbezeichnung und dieTelefonnummer (immer die Hauptnummer) des Gastes an. Falls es mehrere Gäste mit demselben Namen gibt, verwenden Sie das Feld *Zimmer,* um eine Unterscheidung zu treffen.

Machen Sie entweder im Feld *Zimmer* oder im Feld *Telefon* eine Eingabe und überprüfen Sie den angebotenen Eintrag im anderen Feld. Falls erforderlich, wählen Sie den korrekten Eintrag aus der Liste.
Bei Selektion von *Gast* in der Auswahlliste *Auswahlbereich* wird in den Feldern *Initiator* der Gast eingeblendet, dem das angegebene *Zimmer* bzw. *Telefon* zugeordnet ist.

Auswahlbereich

Wählen Sie die Datenbank, in der die Person enthalten ist, die den Service-Auftrag veranlasst:

- *Gast* - die Datenbank derjenigen Gäste, die derzeit Gäste des Hotels sind
- *Mitarbeiter* - die Datenbank der Hotelmitarbeiter
- *Gastprofil* - die Datenbank aller Personen, die schon Gäste des Hotels waren

Sie können die Einträge im Bereich *Initiator* zurücksetzen, indem Sie *Auswahlbereich* anklicken.

5.1.1.2 Service

Mit diesem Bereich legen Sie den Service-Auftrag fest.

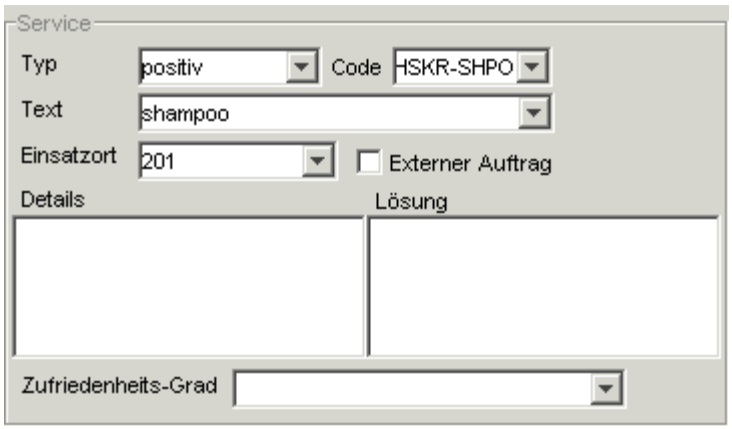


Bild 5-4 Neuer Service-Auftrag - Bereich Service

Typ

Wählen Sie den Typ des Auftrags aus:

- *Positiv* - alle üblichen Aufträge, z.B. Handtücher oder Shampoo in ein bestimmtes Zimmer bringen
- *Negativ* - diverse Reparaturen
- *Comment* - Kommentar zum Auftrag
- *Complaint* - Beschwerde bezüglich eines Auftrags

Code, Text

Wählen Sie entweder den *Code* oder den *Text* aus und überprüfen Sie den Eintrag in der anderen Auswahlliste. Wenn Sie eine beliebige Anzahl führender Zeichen eines Service-Textes oder -Codes eintragen, werden Ihnen im Feld *Text* bzw. *Code* nur mehr jene Service-Texte bzw. -Codes zur Auswahl angeboten, die die angegebenen Zeichen enthalten.

Einsatzort

Wird üblicherweise automatisch mit dem Eintrag aus dem Feld *Zimmer* belegt, wenn Sie den Bereich *Initiator* ausgefüllt haben. Bitte überprüfen Sie den Eintrag und, falls erforderlich, geben Sie an, wo der entsprechende Service tatsächlich ausgeführt werden soll (Korridor, Küche, usw.).

Die Angaben zu *Typ, Text* und *Einsatzort* sind obligatorisch!

Externer Auftrag

- Aktivieren Sie dieses Kästchen, wenn für den Service-Auftrag externe Unterstützung erforderlich ist (wenn z. B. ein Rohrbruch im Badezimmer ist, muss ein Installateur beauftragt werden).
- Aktivieren Sie das Kästchen nicht, wenn der Service von Hotelmitarbeitern durchgeführt wird.

Details

Geben Sie Details zu dem Auftrag ein.

Lösung

Geben Sie weitere Kommentare **nach** der Durchführung des Service-Auftrages ein.

Zufriedenheits-Grad

Wählen Sie, wie der Gast mit dem Service zufrieden war.

5.1.1.3 Zugeordnet

Mit dem Bereich *Zugeordnet* ordnen Sie den Service einer verantwortlichen Abteilung/einem Service-Mitarbeiter zu. Dieser Bereich wird automatisch ausgefüllt, nachdem Sie den Service-Code oder den Service-Text in den Bereich *Service* eingegeben haben. Ändern Sie die Einträge, falls erforderlich.

Wenn nur eine Abteilung/Unterabteilung bzw. ein Service-Mitarbeiter für den festgelegten Service zuständig ist, können Sie die entsprechenden Einträge in diesem Bereich nicht ändern. Andernfalls werden Ihnen alle zuständigen Abteilungen/Unterabteilungen/Service-Mitarbeiter zur Auswahl angeboten.

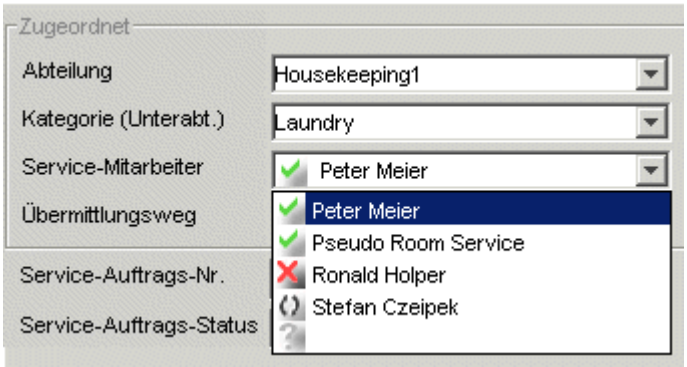


Bild 5-5 Neuer Service-Auftrag - Bereich Zugeordnet

Abteilung

Ändern Sie die Abteilung, der der Service zugeordnet wurde, falls erforderlich.

Kategorie

Falls erforderlich, ändern Sie die zugeordnete Mitarbeiterkategorie.

Service-Mitarbeiter

Falls erforderlich, ändern Sie den Service-Mitarbeiter, dem der Service-Auftrag zugeordnet worden ist. Der Status der Mitarbeiter ist durch folgende Symbole gekennzeichnet:

- Der Service-Mitarbeiter ist anwesend, Sie können ihm/ihr den Service-Auftrag zuordnen.
- Der Service-Mitarbeiter ist nicht anwesend.
- Der Service-Mitarbeiter macht gerade eine Pause. Falls der Service-Auftrag nicht sofort fertig sein muss, können Sie ihn diesem Service-Mitarbeiter zuordnen.

Kein Service-Mitarbeiter ist ausgewählt. Die Such-Funktion ist aktiv. Geben Sie den/die ersten Buchstaben des Mitarbeiter-Namens ein und drücken Sie die Taste *<Enter>*, um die Suche zu starten.

Um Details zum gewählten Service-Mitarbeiter zu sehen, positionieren Sie den Mauszeiger auf dieses Feld (Quick-Info).

Wenn Sie den zuständigen Service-Mitarbeiter nicht genau spezifizieren möchten, können Sie hier den Pseudo-Service-Mitarbeiter auswählen - vorausgesetzt , dass ein solcher für die ausgewählte Abteilung definiert wurde (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 4).
Der Pseudo-Service-Mitarbeiter ist ein "Dummy" für die Abteilung (Beispiel in Bild 5-5). Ihm zugewiesene Service-Aufträge können alle Service-Mitarbeiter der entsprechenden Abteilung ansehen, annehmen und durchführen.

Übermittlungsweg

Geben Sie an, wie der Service-Mitarbeiter über den neuen Service-Auftrag informiert wird (z. B. PDA, CMI, Optiset, SMS, E-Mail).

5.1.1.4 Service-Auftrags-Nr., Service-Auftrags-Status

Dieser Bereich dient zur Anzeige der Service-Auftrags-Nr. und zur Auswahl des Service-Auftrags-Status:

Bild 5-6 Neuer Service-Auftrag - Service-Auftrags-Nr. und Service-Auftrags-Status

Service-Auftrags-Nr.

Ausgabefeld, zeigt die interne Nummer des Service-Auftrags. Diese Nummer wird von HHSC automatisch generiert.

Service-Auftrags-Status

Wählen Sie den Service-Auftrags-Status aus.

5.1.1.5 Sendezeit

In diesem Bereich legen Sie den Zeitpunkt fest, zu dem der Service-Auftrag dem ausgewählten Service-Mitarbeiter übermittelt wird.

Sie können den Bereich *Sendezeit* mit der Schaltfläche *Sendezeit* ein- bzw. ausblenden: Falls der Bereich *Sendezeit* ausgeblendet ist, klicken Sie auf *Sendezeit*, um ihn einzublenden. Die Schaltfläche bleibt "gedrückt". Um den Bereich wieder auszublenden, klicken Sie wieder auf die Schaltfläche *Sendezeit*.

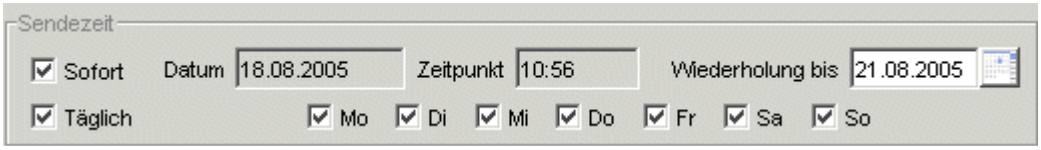


Bild 5-7 Neuer Service-Auftrag - Bereich Sendezeit

> ⚠ Der Bereich *Sendezeit* legt nur den Zeitpunkt der Übermittlung des Service-Auftrages fest, nicht den Zeitpunkt, zu dem der Service ausgeführt werden soll. Sollte es erforderlich sein, den Service sofort (oder zu einem bestimmten Zeitpunkt) auszuführen, geben Sie diese Information in das Feld *Details* im Service-Bereich ein (siehe Abschnitt 5.1.1.2)!

Sofort

Markieren Sie dieses Kästchen, wenn der Service-Auftrag sofort, nachdem Sie den Service-Auftrag mit *OK* bestätigt haben, übermittelt werden soll. Die Felder *Datum* und *Zeitpunkt* werden zu nicht-editierbaren Feldern mit dem aktuellen Datum und der aktuellen Uhrzeit.

Markieren Sie dieses Kästchen nicht, wenn der Service-Auftrag übermittelt werden soll, wie in den Feldern *Datum* und *Zeitpunkt* festgelegt.

Täglich

Markieren Sie dieses Kästchen, wenn der Service-Auftrag periodisch an den Tagen, die Sie in den Kästchen unten gewählt haben, bis zum im Feld *Wiederholung bis* festgelegten Datum übermittelt werden soll.
Wenn Sie dieses Kästchen markiert haben, wird das Feld *Wiederholung bis* editierbar, und neben diesem wird die Datumsauswahl-Schaltfläche eingeblendet.

Markieren Sie dieses Kästchen nicht, wenn der Service nur einmal ausgeführt werden soll.

Datum

Geben Sie das Datum ein, an dem der Service-Auftrag übermittelt werden soll. Der Default-Wert ist das aktuelle Datum.

Zeitpunkt

Geben Sie die Uhrzeit ein, an dem der Service-Auftrag übermittelt werden soll. Der Default-Wert ist die aktuelle Uhrzeit.

Wiederholung bis

Wird verfügbar, wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren (andernfalls ist es ein nicht-editierbares Feld). Geben Sie das Enddatum für die Übermittlung des Service ein (benutzen Sie die Datumsauswahl-Schaltfläche oder das Format *tt.mm.jjjj*).

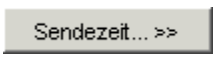
Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So

Gibt die Wochentage an. Wird verfügbar, wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren (andernfalls sind es nicht-editierbare Felder). Markieren Sie die Tage, an denen der Service ausgeführt werden soll.

- Um zu veranlassen, dass der Service sofort ausgeführt wird, markieren Sie das Kästchen *Sofort*. Die Felder *Datum* und *Zeitpunkt* werden zu nicht-editierbaren Feldern und der Service wird an den Service-Mitarbeiter übermittelt, sobald Sie *Neuer Service-Auftrag* durch Anklicken der Schaltfläche *OK* in der Schaltflächenleiste bestätigen.
- Um den Service täglich ausführen zu lassen, markieren Sie das Kästchen *Täglich*. Das Feld *Wiederholung bis* und die Wochentage-Kästchen werden aktiv, damit Sie festlegen können, bis wann und an welchen Tagen der Service durchgeführt werden soll. Wenn Sie das Kästchen *Täglich* markieren, wird das Feld *Wiederholung bis* ein Pflichtfeld. Verwenden Sie für die Eingabe entweder die Datumsauswahl-Schaltfläche, die nach dem Markieren von *Täglich* eingeblendet wird, oder das Format *tt.mm.jjjj*.
- Um den Service sofort und von nun an periodisch ausführen zu lassen, markieren Sie beide Kästchen und legen Sie die Wiederholungsrate fest.
- Um den Service an einem festgelegten Tag oder zu einer festgelegten Uhrzeit durchführen zu lassen, füllen Sie die Felder *Datum* und *Zeitpunkt* aus und bestätigen Sie den *Neuen Service-Auftrag* mit *OK.*

5.1.1.6 Schaltflächen

Löscht die Bereiche *Service, Zugeordnet* und *Sendezeit*. Die Einträge im Bereich *Initiator* werden nicht gelöscht.



Blendet den Bereich *Sendezeit* ein- bzw. aus.

Speichert den neuen Service-Auftrag.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

5.1.2 Service-Auftragssteuerung

Im Fenster *Service-Auftragssteuerung* können Sie die beauftragten Services sehen und auch ändern. Sie können mit Hilfe der Registerkarten wählen, welche Kategorie von Service-Aufträgen Sie sehen möchten. Die farbliche Unterscheidung bietet Ihnen eine bessere Übersicht und erleichtert damit die tägliche Arbeit.

Klicken Sie *Service-Auftragssteuerung* im Menü *Service-Auftragsverfolgung,* um das Fenster *Service-Auftragssteuerung* zu öffnen.

Service-Auftragssteuerung
Zimmer
Initiator
Service-Mitarbeiter
Spalten anpassen
Offene Service-Aufträge
Alle Service-Aufträge
Kommentare / Beschwerden
Alle Aufträge
Status | Auftrag Nr. | Zim... | Initiator | Auftrag | Sendezeit | Service-Mitarbeiter | Verantw. ... | Letzte Statusänd. | Zähler
Angelegt | 276 | 204 | Robinson, David | falsche Inform... | 27.02.2006 13:44 | Müller, Hans | AYS1 Gue... | 27.02.2006 11:48 | -
Abgelehnt | 272 | 202 | Szentesi, Krisztian | Test-Service, ... | 27.02.2006 11:40 | Lendvai, Balazs | ServiceTra... | 27.02.2006 11:43 | -
Übermittelt | 275 | 201 | Cardew, Jason | weckruf verg... | 27.02.2006 11:40 | Müller, Hans | AYS2 Wak... | 27.02.2006 11:42 | - 11:44
Übermittelt | 274 | 204 | Robinson, David | Test-Service, ... | 27.02.2006 11:36 | Boldizs, Peter | ServiceTra... | 27.02.2006 11:37 | + 17:47
Angenom... | 273 | 205 | Kraemer, Dogan | Phone Charge... | 27.02.2006 11:34 | Pseudo AYS4 Blaue Mappe | AYS4 Blau... | 27.02.2006 11:56 | - 01:35
Erledigt | 271 | 224 | Pender, Jaqueline | Service Besc... | 27.02.2006 11:27 | Müller, Hans | AYS1 Gue... | 27.02.2006 11:43 | -
Kopieren...
Ändern...

Bild 5-8 Service-Auftragssteuerung

Das Fenster *Service-Auftragssteuerung* besteht aus folgenden Bereichen:

- Oberer Bereich (siehe Abschnitt 5.1.2.1)
- Registerkarten (siehe Abschnitt 5.1.2.2)
- Schaltflächen (siehe Abschnitt 5.1.2.3)

5.1.2.1 Oberer Bereich

Die Felder im oberen Bereich des Fensters *Service-Auftragssteuerung* ermöglichen es Ihnen, eine Zeichenfolge einzugeben, die Sie suchen. Geben Sie die gesuchte Zeichenfolge in das entsprechende Feld ein, drücken Sie *<Enter>*, und falls ein passender Eintrag gefunden wurde, springt der Fokus zu diesem Eintrag.
Die Zeilen in der Tabelle sind gemäß den Einträgen in der Spalte *Letzte Statusänderung* aufgelistet, wobei der jüngste Eintrag der erste in der Liste ist und der älteste der letzte.

Zimmer

Die Einträge, die dem Suchstring entsprechen, werden in der Spalte *Zimmer* gesucht.

Initiator

Die Einträge, die dem Suchstring entsprechen, werden in der Spalte *Initiator* gesucht.

Service-Mitarbeiter

Die Einträge, die diesem String entsprechen, werden in der Spalte *Service-Mitarbeiter* gesucht.

Spalten anpassen

Öffnet ein Fenster, um die Spalten festzulegen, die in der Tabelle angezeigt werden sollen.

Bild 5-9 Service-Auftragsverfolgung - Spaltendarstellung anpassen

Markieren Sie jene Spalten, die in der Tabelle dargestellt werden sollen.

Heben Sie die Markierung für die Spalten, die Sie ausblenden möchten, auf.

OK

Bestätigt Ihre Einstellungen.

Abbrechen

Schließt das Fenster, ohne Änderungen zu speichern.

5.1.2.2 Registerkarten

Die vier Registerkarten zeigen nur bestimmte Service-Aufträge an:

- *Offene Service-Aufträge* - in der Tabelle werden nur offene Service-Aufträge (positive und negative, siehe unten) eingeblendet, d.h., Service-Aufträge mit dem Status *Erledigt*, *Storniert* oder *Fehlgeschlagen* werden nicht angezeigt.
- *Alle Service-Aufträge* - in der Tabelle werden alle positiven (z.B. Taxi anrufen) und negativen (z.B. Reparaturen) Service-Aufträge eingeblendet.
- *Kommentare / Beschwerden* - in der Tabelle werden nur Kommentare und Beschwerden eingeblendet.
- *Alle Aufträge* - in der Tabelle werden alle Aufträge eingeblendet - positive und negative Service-Aufträge, Kommentare und Beschwerden.

Zu jeder Registerkarte wird folgende Tabelle ausgegeben:

Tabelle

Die Tabelle enthält alle in Auftrag gegebenen Services mit den Service-Details.

Neue Service-Aufträge, entweder von den Rezeptionsmitarbeitern (siehe Abschnitt 5.1.1) oder von den Service-Mitarbeitern (siehe Abschnitt 5.2) oder von der *Gebäudeüberwachung* (dzt. nicht verfügbar), werden zuoberst in der Tabelle hinzugefügt. Im Falle von Aufträgen für wiederholt durchzuführende Services wird ein neuer Service-Auftrag für den nächsten Tag in die Tabelle eingefügt, sobald der Service am jeweils aktuellen Tag ausgeführt wurde.

Status

Zeigt den Service-Status an (relevant nur für positive und negative Service-Aufträge).

Der Status von Kommentaren/Beschwerden ist immer *Kommentar*/*Beschwerde*. Er ist nicht änderbar.

Um den Service-Status zu ändern, klicken Sie auf einen Eintrag in dieser Spalte und wählen einen neuen Status in der Auswahlliste, die folgende Status-Typen enthält:

- *Vorbereitet* - der Service wurde vom Service-Mitarbeiter (siehe Abschnitt 5.2.3) oder der Gebäudeüberwachung (dzt. nicht verfügbar) angefordert.
- *Angelegt* - der Service wurde angefordert, jedoch noch nicht vom Front Office an den Service-Mitarbeiter übermittelt.
- *Übermittelt* - der Service wurde angelegt und vom Front Office an einen Service-Mitarbeiter übermittelt.

- *Angenommen* - der Service-Mitarbeiter, dem der Service zugewiesen wurde, hat den Service-Auftrag angenommen.
- *Abgelehnt* - der Service-Mitarbeiter, dem der Service zugewiesen wurde, hat den Service-Auftrag abgelehnt.
- *Erledigt* - der Service-Mitarbeiter hat den Service-Auftrag ausgeführt.
- *Storniert* - der Service-Auftrag ist nicht mehr relevant, da er vom Front Office storniert wurde.
- *Fehlgeschlagen* - ein abgelehnter Service-Auftrag ist nicht mehr relevant, da er vom Front Office geschlossen wurde.

Wenn der Service-Status auf *Erledigt, Storniert* oder *Fehlgeschlagen* gesetzt wurde, können Sie den Status nicht mehr ändern!

HHSC unterscheidet zwischen:
Offenen Service-Aufträgen - Aufträge mit dem Status *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt*, *Angenommen* oder *Abgelehnt* und
Geschlossenen Service-Aufträgen - Aufträge mit dem Status *Erledigt*, *Storniert* oder *Fehlgeschlagen*

Auftrag Nr.

Zeigt die Auftragsnummer an.

Zimmer

Zeigt die Zimmernummer an, mit der der Service-Auftrag verknüpft ist.

Initiator

Zeigt den Familiennamen und den Vornamen der Person an, die den Service beauftragt hat.

Auftrag

Zeigt den Text und die Details des Service-Auftrages an.

Sendezeitpunkt

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Übermittlung des Services an den Service-Mitarbeiter an.

Service-Mitarbeiter

Zeigt den Nachnamen und den Vornamen des Service-Mitarbeiters an, dem der Service-Auftrag zugewiesen worden ist.

Verantw. Abteilung

Zeigt die Abteilung an, der der Service-Auftrag zugewiesen worden ist.

Letzte Statusänderung

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der Service-Statusänderung an (z. B. *Angenommen* --> *Erledigt*) oder wenn Änderungen des angeforderten Service stattgefunden haben (z.B. wenn ein Service-Mitarbeiter einen Service-Auftrag ablehnt und es erforderlich ist, den Service-Auftrag an einen anderen Service-Mitarbeiter zu übermitteln).

Zähler

Zeigt die Zeit (in Minuten) an, die vergangen ist, seitdem der Service-Auftrag an einen Service-Mitarbeiter übermittelt worden ist.

Wenn sich der Service-Status auf *Übermittelt* oder *Angenommen* ändert, beginnt der *Zähler* die festgelegte Zeitdauer zu zählen (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7). Die festgelegte Zeit (in Minuten) wird als negative ganze Zahl angezeigt. Wenn der *Zähler* 0 erreicht, ändert sich die Farbe der Servicezeile und der *Zähler* zählt in positiven ganzen Zahlen weiter.

Folgende Farben informieren Sie über den Status der Aufträge:

- Gelb - Der Auftrag wurde vom Service-Mitarbeiter angenommen.
- Rot - Der Auftrag wurde vom Service-Mitarbeiter abgelehnt.
- Grün - Der Auftrag ist erledigt.

Folgende Farben informieren Sie über eine Zeitüberschreitung bei Aufträgen:

- Rot - Der Auftrag konnte nicht übermittelt werden oder der Auftrag wurde nicht rechtzeitig erledigt.
- Lila - Der Auftrag wurde nicht rechtzeitig angenommen.

5.1.2.3 Schaltflächen

Kopieren...

Erstellt eine Kopie des gewählten Service-Auftrages und öffnet ihn im Fenster *Neuer Service-Auftrag*. Nachdem Sie alle Service-Details in diesem Fenster bearbeitet haben und die Änderungen mittels *OK* bestätigt haben, wird eine Kopie oben in der *Service-Auftragssteuerung* hinzugefügt.

Verwenden Sie die Schaltfläche *Kopieren...,* um neue Service-Aufträge zu erstellen.

Ändern...

Öffnet den gewählten Service-Auftrag im Fenster *Neuer Service-Auftrag.* Bearbeiten Sie die Service-Details und bestätigten Sie mit *OK*.

Verwenden Sie die Schaltfläche *Ändern...,* um Services mit den folgenden Statustypen weiterzubearbeiten: *Vorbereitet, Angelegt, Übermittelt, Angenommen* und *Abgelehnt*.

5.2 Service-Auftragsverfolgung - PDA (Personal Digital Assistant)

Die mittels *Front Office* erzeugten Services werden an Service-Mitarbeiter übermittelt, die einen PDA mit dem HHSC-System verwenden.

PDA ist die Abkürzung für Personal Digital Assistant, das ursprünglich als persönliches Planungswerkzeug konzipiert wurde. Im HHSC-System werden Service-Mitarbeiter über PDAs informiert, wann und welche Services sie auszuführen haben. Gleichzeitig benutzen sie ihre PDAs, um das *Front Office* über den Auftrags-Verlauf zu informieren.

Ein PDA besteht aus einem Bildschirm und Tasten. Zur Bedienung des PDAs können Sie einen Stift verwenden, um Ihre Eingaben zu bestätigen (indem Sie aus den angebotenen Optionen auswählen), oder Sie nehmen Ihre Eingaben über die Tastatur vor.

5.2.1 Arbeiten mit dem HHSC-PDA

Mit dem PDA können Sie:

- Services ansehen, annehmen bzw. ablehnen (siehe Abschnitt 5.2.2)

- Neue Services anlegen (siehe Abschnitt 5.2.3)
- Pause eingeben oder stornieren (siehe Abschnitt 5.2.5)
- Services für verschiedene Orte und Service-Mitarbeiter einsehen (siehe Abschnitt 5.2.4)

In diesem Kapitel wird auch die An- und Abmeldung mittels PDA beschrieben.

Anmelden

Um sich anzumelden, machen Sie folgende Schritte:

1. Schalten Sie Ihren PDA ein.
2. Gehen Sie auf *Start > Internet Explorer*
3. Um die Tastatur anzuzeigen, klicken Sie auf das Tastatur-Symbol an der rechten Seite in der unteren Leiste.

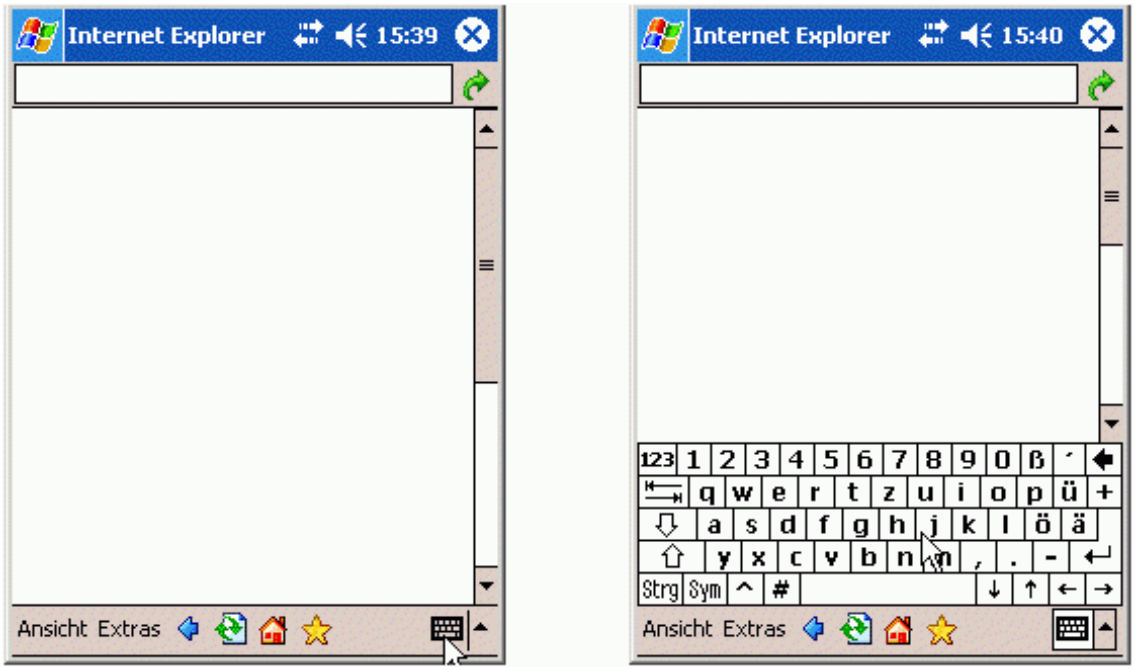


Bild 5-10 PDA - Anzeige der Tastatur

4. Geben Sie *http:\\localhost:8270* in die Navigationsleiste ein.

Um die Anzeige von HHSC auf Ihrem PDA zu verbessern, blenden Sie die Adressleiste Ihres PDA aus. Klicken Sie dazu auf *Ansicht* in der linken unteren Leiste des PDA und blenden Sie die Adressleiste aus (klicken Sie auf *Adressleiste*).

5. Klicken Sie im Bereich *Launch HHSC 2.0 Applications* auf den Eintrag *PDA Service Tracking*.

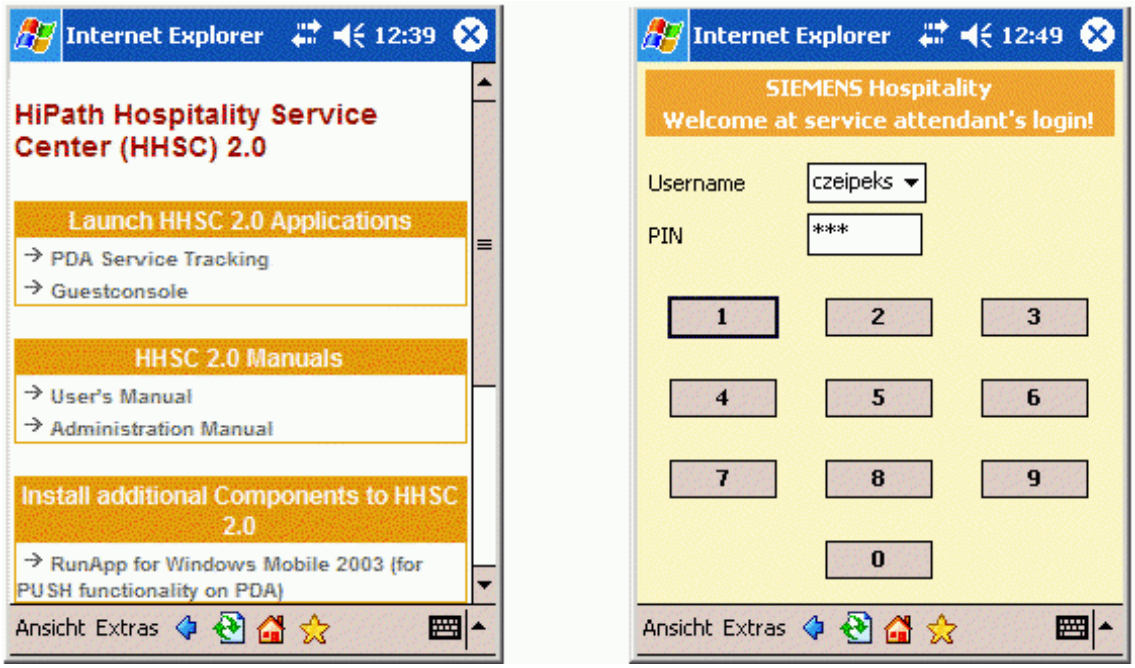


Bild 5-11 PDA-Anmeldung

6. Wählen Sie den Benutzernamen aus und geben Sie Ihre PIN ein.

Benutzername

Wählen Sie Ihren Benutzernamen.

PIN

Geben Sie Ihre PIN ein.

1,2,3,4,5,6,7,8,9,0

Verwenden Sie die Ziffern-Schaltflächen, um Ihre PIN einzugeben.

Ausgangsfenster

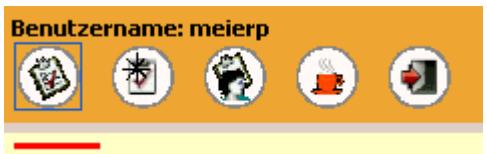
Das Ausgangsfenster des PDA besteht aus einer Symbolleiste und dem Arbeitsbereich (siehe Bild 5-12 unten).

Die Sprache der Benutzeroberfläche hängt von der Sprache ab, die der Administrator bei Iden Mitarbeiter-Details eingegeben hat (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 6). Der *Welcome*-Bildschirm und der *Login*-Bildschirm sind immer Englisch.

Bild 5-12 PDA-Ausgangsfenster

Benutzername

Zeigt Ihren Benutzernamen an.



Symbole, die Arbeitsfenster repräsentieren. Ein roter Balken unterhalb des Symbols markiert das Fenster, das gerade aktiv ist.

5.2.2 Eigene Aufträge zeigen

Öffnet das Fenster mit der Liste aller Ihnen zugeteilten Service-Aufträge.

Mit diesem Eintrag können Sie Services in der Liste annehmen, ablehnen und ausgeführte Services als *Erledigt* markieren.

Bild 5-13 PDA-Ausgangsfenster - Service-Aufträge des Service-Mitarbeiters

Ort

Zeigt den Ort an, an dem der Service ausgeführt werden soll.

Auftrag

Zeigt den Text des Service-Auftrages und die Details (wenn vorhanden).

Um mehr Details zu sehen, klicken Sie auf den Auftragstext, und das Fenster *Auftragsdetails* wird angezeigt.

Bild 5-14 PDA - Auftragsdetails

Einsatzort

Zeigt an, wo der Auftrag ausgeführt werden soll.

Beschreibung

Enthält den Auftragstext und allfällige Details.

Geändert am

Zeigt das Datum und die Uhrzeit der letzten Änderung des Service-Auftrages.

Gast

Zeigt den Namen des Gastes, für den der Auftrag durchgeführt werden soll.

Status

Enthält ein Symbol oder mehrere Symbole, die den Service-Status beschreiben. Verwenden Sie die Symbole, um Aufträge anzunehmen oder abzulehnen, sowie um ausgeführte Aufträge als erledigt zu markieren (siehe die Status-Symbole unten).

Zurück zur Auftragsliste

Kehrt zum Fenster *Eigene Service-Aufträge anzeigen* zurück.

Status-Symbole

Mit den Status-Symbolen können Sie Ihnen zugeordnete Aufträge annehmen oder ablehnen, sowie Aufträge als *Erledigt* markieren. Status-Symbole werden neben den individuellen Services im Ausgangsfenster und in der Statuszeile des Fensters *Auftragsdetails* angezeigt.

Der Auftrag wird angenommen. Die Markierung wird grün, die Mitarbeiter des *Front Office* werden informiert, dass Sie den Auftrag angenommen haben und innerhalb einer festgelegten Zeit erledigen müssen. Das Symbol mit dem roten Kreuz verschwindet.

Der Auftrag wird abgelehnt. Die Mitarbeiter des *Front Office* werden informiert, dass Sie den Auftrag abgelehnt haben, und der Auftrag verschwindet aus der Liste Ihrer Aufträge.

Markiert den Service-Auftrag als *Erledigt.* Der Auftrag verschwindet aus Ihrer Auftragsliste und die Mitarbeiter des *Front Office* werden davon informiert.

> ⚠ Die Annahme, Ablehnung und die Markierung von Aufträgen als *Erledigt* kann nicht rückgängig gemacht werden!

5.2.3 Neuer Service-Auftrag

Öffnet ein Fenster für einen neuen Service-Auftrag.

> ⚠ Verwenden Sie diese Funktion nur, um einen neuen Service-Auftrag anzulegen, der nicht in Ihren Verantwortungsbereich fällt (z.B. ein Rohrbruch) oder den Sie derzeit nicht erledigen können (Sie bemerken z.B. einen zerbrochenen Aschenbecher, der ersetzt werden muss, oder ein Gast bittet Sie, ihm eine Flasche Wein zu besorgen).
> Sie dürfen diese Funktion nicht verwenden, um für von Ihnen abgelehnte Aufträge einen neuen Service-Auftrag anzulegen!

Bild 5-15 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 1

Einsatzort

Geben Sie den Einsatzort an, für den der Service angefordert wird.

Code, Text

Wählen Sie den Service-Code oder -Text aus. Im anderen Feld erscheint dann automatisch der entsprechende Eintrag. Überprüfen Sie diesen Eintrag. Das Feld zeigt den ersten Eintrag in der Liste aller möglichen Einträge, die mit dem Eintrag im anderen Feld verbunden sind.

Weiter>

Bestätigt Ihre Einträge und öffnet das Fenster für den nächsten Schritt.

Abbrechen

Geht zum ursprünglichen Bildschirm zurück, ohne Änderungen zu speichern.

Um einen neuen Service-Auftrag anzulegen, geben Sie den Einsatzort und den Service-Code oder -Text in die entsprechenden Felder der Auswahlliste ein und bestätigen mit *Weiter >*.

Bild 5-16 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrages - Schritt 2

Bitte geben Sie die Informationen für den neuen Service-Auftrag ein

Geben Sie Ihre Kommentare ein (wenn erforderlich).

> Um einen Kommentar einzugeben, klicken Sie in das Kommentarfeld. Verwenden Sie die Tastatur im unteren Teil Ihres PDAs, um einen Kommentar einzugeben. Um die Tastatur wieder auszublenden, klicken Sie außerhalb des Kommentarfeldes.

OK

Bestätigt die Eingaben und übermittelt den Service-Auftrag an das *Front Office*.

<Zurück

Kehrt zum vorherigen Fenster zurück.

Bild 5-17 PDA - Anlegen eines neuen Service-Auftrags - Schritt 3

Der neue Service-Auftrag wurde gespeichert!

Dieses Fenster bietet Ihnen eine Übersicht über den Service-Auftrag.

Einsatzort

Zeigt den Ort des Service-Auftrages an.

Code

Zeigt den Code des Service-Auftrages an.

Text

Zeigt den Text des Service-Auftrages an.

Kommentar

Zeigt eingegebene Bemerkungen an (falls vorhanden).

Zurück zur Auftragsliste

Bringt Sie zu Ihrer Auftragsliste zurück.

5.2.4 Andere Aufträge zeigen

Wenn Sie auf dieses Symbol klicken, wird eine Übersicht über Aufträge angezeigt, die entweder anderen Service-Mitarbeitern zugeordnet oder für einen bestimmten Einsatzort angefordert wurden.

Bild 5-18 PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 1

für Service-Mitarbeiter

Um die Aufträge von Service-Mitarbeitern zu sehen, wählen Sie diesen Auswahlknopf, dann wählen Sie einen Service-Mitarbeiter in der Auswahlliste und klicken auf *Zeige*.

für Einsatzort

Um die Aufträge für einen Einsatzort zu sehen, wählen Sie diesen Auswahlknopf, dann wählen Sie einen Einsatzort in der Auswahlliste und klicken auf *Zeige*.

Zeige

Öffnet ein Fenster mit den Aufträgen für den gewählten Service-Mitarbeiter (*für Service-Mitarbeiter* ist markiert) oder für den gewünschten Einsatzort (*für Einsatzort* ist markiert).

Aufträge für einen Einsatzort

Bild 5-19 PDA - Anzeigen anderer Aufträge - Schritt 2

Aufträge für Einsatzort

Zeigt die Nummer des Einsatzortes.

Auftrag

Unter der Titelleiste sehen Sie die Beschreibung des Service, gemeinsam mit den Statussymbolen, die den Service-Status beschreiben.

Um sich nähere Service-Details anzeigen zu lassen, klicken Sie auf den Auftragstext, und das Fenster *Auftragsdetails* wird angezeigt (siehe Bild 5-14).

5.2.5 Pause

Setzt oder storniert Ihre Pausen.

Bild 5-20 PDA - Erfolgloser Versuch, eine Pause zu setzen (links) und Pause (rechts)

Noch einmal versuchen

Versucht, die Pause erneut zu setzen, wenn dies zuvor nicht erfolgreich war.

Ende der Pause

Beendet Ihre Pause.

5.2.6 Abmeldung

Mit diesem Symbol melden Sie sich ab.

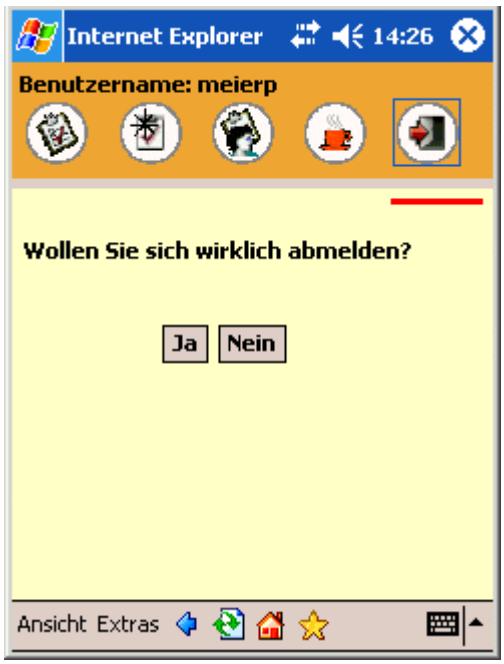


Bild 5-21 PDA-Abmeldung

Ja

Meldet Sie ab.

Nein

Bringt Sie wieder zum Fenster mit Ihrer Auftragsliste (siehe Bild 5-13).

5.3 Andere Übermittlungswege (Optiset, CMI)

Wenn in Ihrem Hotel das Vermittlungssystem HiPath 4000 im Einsatz ist, können die Service-Mitarbeiter für die Service-Auftragsverfolgung auch die folgenden Geräte verwenden:

- Optiset-Telefon (siehe Abschnitt 5.3.1)
- CMI-Gerät (siehe Abschnitt 5.3.2)

Die Funktionen, die von diesen Geräten angeboten werden, sind jedoch sehr eingeschränkt. Sie können:

- Ihre Service-Aufträge anzeigen lassen
- Service-Aufträge für Ihre Abteilung ("Pseudo-Aufträge") anzeigen lassen und annehmen
- Den Status Ihrer Service-Aufträge ändern
- Ihren Status eingeben (*Anwesend, Abwesend, Pause*)

Service-Status

Offene Service-Aufträge sind Services mit den Status-Typen *Vorbereitet*, *Angelegt*, *Übermittelt, Angenommen* und *Abgelehnt.*

Geschlossene Service-Aufträge sind Services, mit den Status-Typen *Erledigt*, *Storniert* und *Fehlgeschlagen.*

Der Status der Service-Aufträge wird mit den folgenden Symbolen dargestellt. Sie befinden sich vor dem Service-Text:

+	Übermittelte Service-Aufträge
kein Symbol	Angenommene Service-Aufträge
-	Abgelehnte Service-Aufträge.
*****	Geschlossene Service-Aufträge, d.h. *Erledigt, Storniert* und *Fehlgeschlagen*
?	Alle anderen Status-Typen

5.3.1 Optiset-Telefone

Optiset-Telefone verfügen über ein zweizeiliges Display. Die erste Zeile beinhaltet Informationen über die Aufgabe, die zweite Zeile enthält einen Befehl. Verwenden Sie die Optiset-Tasten, um Eingaben zu bestätigen oder um zu vorherigen oder folgenden Menüeinträgen zu kommen.

Das Optiset-Telefon verfügt über folgende Tasten:

Bestätigt die Auswahl des markierten Menüeintrages.

Geht zum vorherigen Menüeintrag.

➢ Geht zum nächsten Menüeintrag.

HHSC-Taste — Öffnet das HHSC-Hauptmenü. Es ist die Optiset-Taste, die als HHSC-Taste von Ihrem Service-Techniker programmiert wurde.

Empfang eines neuen Auftrags

Wenn Sie einen neuen Auftrag bekommen, werden Sie darauf durch Klingeln des Benachrichtigungs-Gerätes aufmerksam gemacht. Der Service-Text erscheint für ein paar Sekunden auf Ihrem Display.
Um sich den Auftrag anzusehen, heben Sie ab. Der Service-Text wird nochmals sichtbar, und die LED beginnt zu leuchten.

Solange Ihnen zugeordnete, noch nicht angenommene Service-Aufträge vorliegen, wird Ihnen dies durch Leuchten der LED angezeigt.

HHSC-Hauptmenü

Um ins HHSC-Hauptmenü einzusteigen, drücken Sie die HHSC-Taste auf Ihrem Optiset.

Die HHSC-Taste wird von Ihrem Service-Techniker programmiert.

Geben Sie Ihre PIN, falls Sie aufgefordert sind, diese einzugeben. Wenn Ihnen ein Optiset-Gerät fix zugeordnet wurde, steigen Sie nach dem Drücken der HHSC-Taste gleich ins HHSC-Hauptmenü ein.

Das Hauptmenü des Optiset enthält üblicherweise folgende Einträge:

- Offene Auftraege
- Offene Pseudo-Auftr.
- Eigener Status
- Geschl. Auftraege
- Endgeraet zuordnen
- Beenden

Das Aussehen des Hauptmenüs und das Verhalten Ihres Optisets hängen von der Systemkonfiguration ab.
Wenn z.B. die Funktion "Pseudo-Aufträge" ausgeschaltet ist, wird Ihnen ein Endgerät fix zugeordnet. Daher brauchen Sie Ihre PIN nicht einzugeben. Sie können in einem solchen Fall nicht ein anderes Endgerät benutzen. Das oben erwähnte Hauptmenü enthält daher nur folgende Einträge:

- Offene Auftraege
- Eigener Status
- Geschl. Auftraege
- Beenden

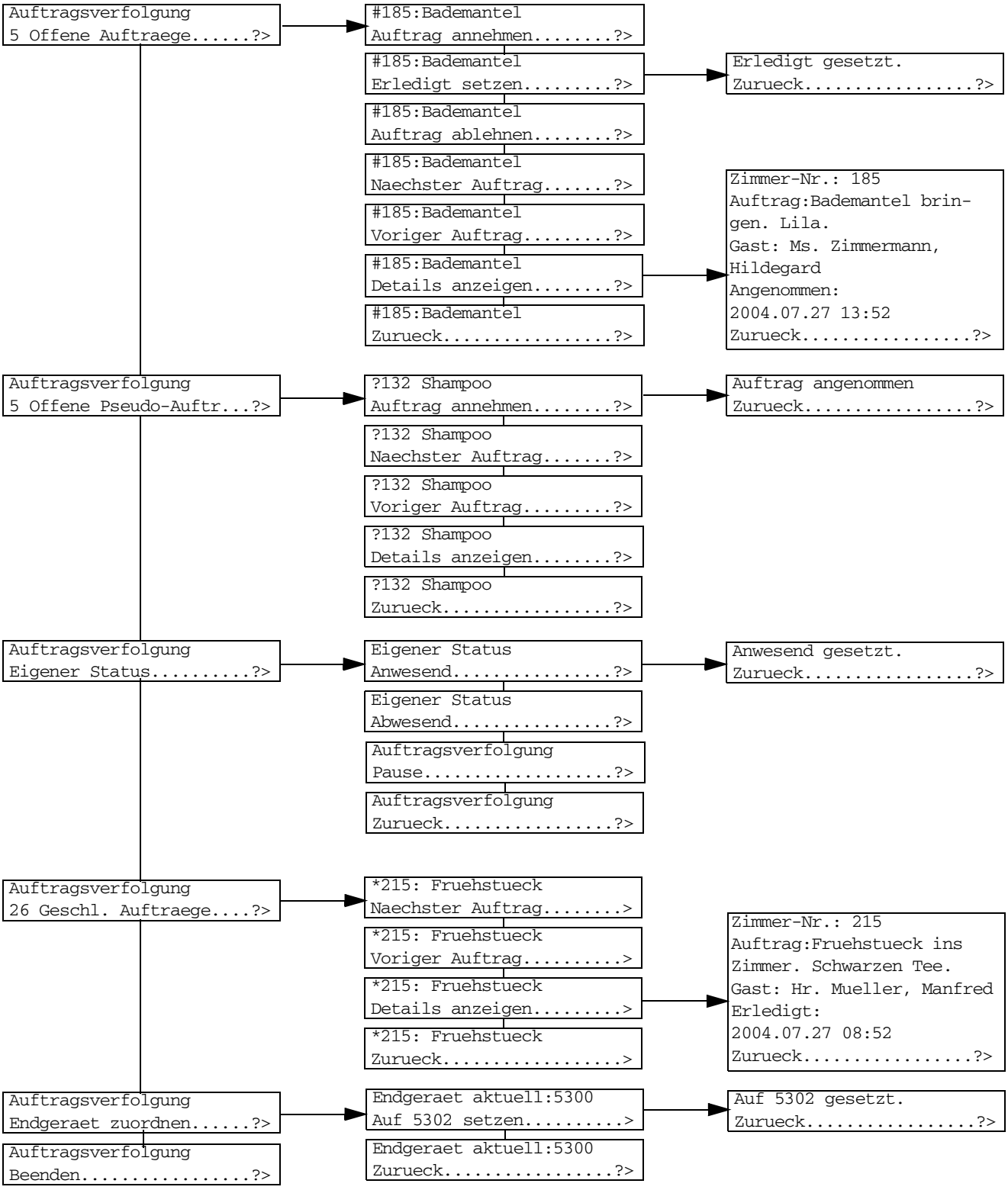


Bild 5-22 Optiset-Menüschema

Verwendung von Optiset

In den folgenden Abschnitten werden Ihre Tätigkeiten bei der Verwendung von Optiset beschrieben.

Service-Auftrag annehmen

Um einen Service-Auftrag mittels Optiset anzunehmen, gehen Sie wie folgt vor**:**

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenüeintrag *Offene Auftraege.* Dieses Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten, die nacheinander angezeigt werden:
   - Auftrag annehmen
   - Erledigt setzen
   - Auftrag ablehnen
   - Naechster Auftrag
   - Voriger Auftrag
   - Details anzeigen
   - Zurueck
3. Bestätigen Sie den Eintrag *Auftrag annehmen* mit der Bestätigungstaste. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich im Menü nach oben oder nach unten zu bewegen.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der Bestätigungstaste.

Pseudo-Auftrag annehmen

Um einen Pseudo-Auftrag mittels Optiset anzunehmen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenüeintrag *Offene Pseudo-Auftr.* Dieses Menü bietet Ihnen die folgenden Möglichkeiten, die nacheinander angezeigt werden:
   - Auftrag annehmen
   - Naechster Auftrag
   - Voriger Auftrag
   - Details anzeigen

- Zurueck

3. Bestätigen Sie den Eintrag *Auftrag annehmen* mit der Bestätigungstaste. Verwenden Sie die Pfeiltasten, um sich im Menü nach oben oder nach unten zu bewegen.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, gehen Sie zum Eintrag *Zurueck*, und bestätigen Sie mit der Bestätigungstaste.

Eigenen Status ändern

Um Ihren Status einzugeben, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenüeintrag *Eigener Status*. Das Menü enthält die Einträge, die Sie mittels Bestätigungstaste aktivieren können:
   - Anwesend
   - Abwesend
   - Pause
   - Zurueck
3. Bestätigen Sie den gewählten Statuseintrag, z. B. *Anwesend*.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, bestätigen Sie mit der Schaltfläche *Zurueck*.

Eigene geschlossene Service-Aufträge anzeigen

Um Ihre geschlossenen Service-Aufträge anzeigen zu lassen, gehen Sie wie folgt vor:

1. Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü ein.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenüeintrag *Geschl. Aufträge.* Verwenden Sie die Pfeiltasten zum Navigieren:
   - Naechster Auftrag
   - Voriger Auftrag
   - Details anzeigen
   - Zurueck
3. Um die Service-Details anzuzeigen, gehen Sie mittels Pfeiltasten zum entsprechenden Service und bestätigen den Menüeintrag *Details anzeigen*.

4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, bestätigen Sie mit der Schaltfläche *Zurueck*.

Endgerät zuordnen

Bei aktivierter "Pseudo-Funktionalität" bietet Ihnen HHSC die Möglichkeit, ein Benachrichtigungs-Gerät (Optiset oder CMI) auszuwählen, das den Empfang eines neuen Auftrags signalisiert. Sie können auf alle Funktionen des Gerätes von allen anderen Geräten zugreifen, bis auf die Benachrichtigung. Für diese können Sie nur ein Gerät definieren.

Wenn Sie ein Optiset-Gerät als Benachrichtigungs-Gerät definieren, wird dieses nach Empfang eines neuen Auftrags für eine definierte Zeit klingeln (um diese Zeit einzustellen, kontaktieren Sie Ihren HHSC-Administrator). Ferner beginnt auch die LED zu leuchten, und die LED leuchtet, solange Aufträge vorliegen, die noch nicht angenommen oder abgelehnt wurden.

Wenn Sie ein CMI als Benachrichtigungs-Gerät auswählen, wird es nach Empfang eines neuen Auftrags für eine definierte Zeit klingeln (um diese Zeit einzustellen, kontaktieren Sie Ihren HHSC-Administrator), und dann erscheint auf dem Display ein Briefumschlag-Symbol, das so lange eingeblendet wird, bis alle Aufträge angenommen oder abgelehnt werden.

Um ein anderes Endgerät als Gerät zuzuordnen, auf dem Ihnen der Empfang neuer Aufträge signalisiert wird, gehen Sie wie folgt vor:

1. Drücken Sie auf dem neuen Gerät, das Sie als Ihr Benachrichtigungs-Gerät definieren möchten, die Start-Taste.
2. Bestätigen Sie den Hauptmenüeintrag *Endgeraet zuordnen*. Das Menü bietet Ihnen folgende Einträge:
   - Auf <*Nummer dieses Gerätes*> setzen
   - Zurück
3. Bestätigen Sie den ersten Eintrag. Von jetzt an wird der Empfang neuer Aufträge auf diesem Gerät signalisiert.
4. Um zum Hauptmenü zurückzukehren, bestätigen Sie mit der Schaltfläche *Zurueck*.

5.3.2 CMI

CMI (Cordless Multicell Integration) bietet Ihnen die selben Möglichkeiten wie Optiset. Das Display dieses Geräts verfügt allerdings über vier Zeilen. Deshalb sehen Sie alle Menüeinträge gleichzeitig.

Empfang eines neuen Auftrags

Wenn Sie einen neuen Service-Auftrag erhalten, werden Sie darauf durch Klingeln des CMIs aufmerksam gemacht. Der Service-Text erscheint für ein paar Sekunden auf Ihrem Display. Um sich den Auftrag anzusehen, heben Sie ab. Der Service-Text wird nochmals sichtbar, und auf dem Display erscheint ein Briefumschlag-Symbol.

Solange Ihnen zugeordnete, noch nicht angenommene Service-Aufträge vorliegen, wird Ihnen dies durch das Briefumschlag-Symbol auf dem CMI-Display angezeigt.

HHSC-Hauptmenü auf einem CMI

Sie haben zwei Möglichkeiten, um ins HHSC-Hauptmenü einzusteigen:

- Über die *INT*-Taste
- Über die Taste unterhalb des Briefumschlag-Symbols - Sie können diese Taste nur dann verwenden, wenn Ihnen Service-Aufträge übermittelt wurden.

Diese Tasten werden vom Service-Techniker programmiert.

Drücken Sie eine der Tasten. Navigieren Sie im CMI-Menü, bis Sie zum Eintrag *DTB* (Display Telephone Book) kommen. Wählen Sie den Eintrag *DTB* mit der *OK*-Taste aus.

Falls Sie aufgefordert werden, Ihre PIN einzugeben, geben Sie diese ein. Das HHSC-Hauptmenü wird eingeblendet.

CMI enthält das folgende Hauptmenü:

- Offen
- Pseudo
- Eigener Status
- Geschlossen
- Endgeraet zuordnen
- Beenden

Das Aussehen des Hauptmenüs und das Verhalten Ihres CMI hängen von der Systemkonfiguration ab (vgl. Optiset-spezifischen Hinweis Seite 5-31).

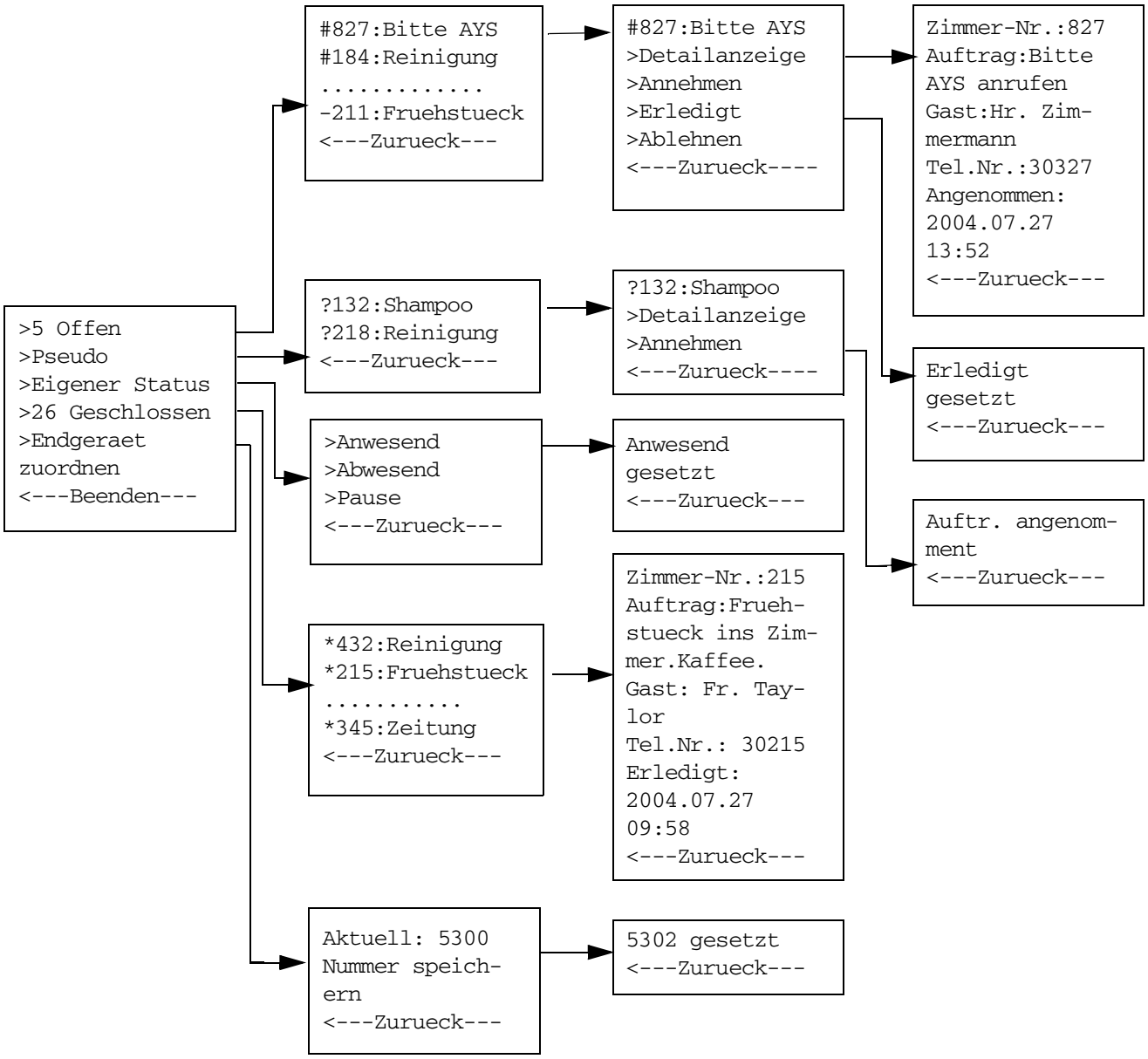


Bild 5-23 CMI-Menüschema

Verwendung von CMI

Die CMI-Geräte verwenden Sie ähnlich wie die Optiset-Geräte:

- Steigen Sie ins HHSC-Hauptmenü.

- Um einen Menüeintrag auszuwählen, navigieren Sie zu diesem und bestätigen mit der *OK*-Taste.
- Um zur vorigen Menü-Ebene zurückzukehren, wählen Sie *Zurueck*.

Um einzelne Tätigkeiten auszuführen, folgen Sie dem im Schema vorgegebenen Weg. Nähere Einzelheiten finden Sie in den Optiset-Anleitungen (siehe Abschnitt 5.3.1).

6 Listen

Mit dem Menü *Listen* können Statistiken für Weckrufe, Zimmerbelegung, Umsatz und Finanztransaktionen erstellt werden. Externe Aufträge und bereits bezahlte Rechnungen werden im Dokumentenarchiv angezeigt. Alle Listen können ausgedruckt werden.

Das Kapitel ist unterteilt in

- Weckrufe (siehe Abschnitt 6.1)
- Zimmerbelegung (siehe Abschnitt 6.2)
- Umsatzübersicht (siehe Abschnitt 6.3)
- Finanztransaktionen (siehe Abschnitt 6.4)
- Externe Aufträge und bereits bezahlte Rechnungen (siehe Abschnitt 6.5)

Nur Weckruf-Listen sind für alle HHSC-Lizenzvarianten erzeugbar. Externe Aufträge können Sie nur gemeinsam mit der Service-Auftragsverfolgung nützen. Alle anderen Listen stehen mit der Front-Office-Lizenz für HHSC Compact und HHSC Business zur Verfügung.

Das Menü *Listen* befindet sich im Navigationsbereich auf der linken Seite Ihres Bildschirms.

Bild 6-1 Menü Listen

Zur Erzeugung der von HHSC angebotenen Listen klicken Sie einfach auf die einzelnen Einträge im Menü *Listen*.

Um den Umfang einer Liste zu beschränken, können Sie diverse Filterkriterien angeben (z.B. Zeitraum, Status, ...).

Zur Darstellung der von HHSC erzeugten Listen wird Ihnen jeweils mindestens eine Vorlage zur Auswahl angeboten. Eine Anpassung der bei der Erstellung der Listen verwendeten Vorlagen ist über Professional Services mit Hilfe des Tools *Crystal Reports* möglich (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 2).

Achten Sie darauf, dass am HHSC-Server ein Drucker installiert ist! Andernfalls könnten die Listen ein unerwartetes Format haben.

6.1 Weckrufe

Mit *Weckrufe* definieren Sie Kriterien für die zu erzeugende Liste der Weckrufe.
Sie haben die Möglichkeit, Listen mit allen zur Verfügung stehenden Zuständen zu erzeugen, wobei Sie den Statistikzeitraum selbst festlegen.

Um das Fenster *Weckrufe* zu öffnen, klicken Sie auf den Eintrag *Weckrufe* im Menü *Listen.*

Bild 6-2 Listen - Weckrufe

Zustand

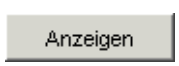
Wählen Sie einen Zustand der Weckrufe (Beschreibung siehe Abschnitt 3.2.4, “Weckrufe”, auf Seite 3-19). Zusätzlich zu den dort beschriebenen Zuständen gibt es hier noch “Alle” (= alle Weckrufe unabhängig vom Status) und
einige Zustände mit dem Zusatz “Bestätigt” zur Auswahl. (Wenn ein Benutzer einen Weckruf in der Liste Weckrufe (siehe Bild 3-15) löscht, so bleibt dieser in der Datenbank gespeichert, gilt als “Bestätigt” und kann auf Wunsch hier ausgegeben werden.)

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

Vorlage

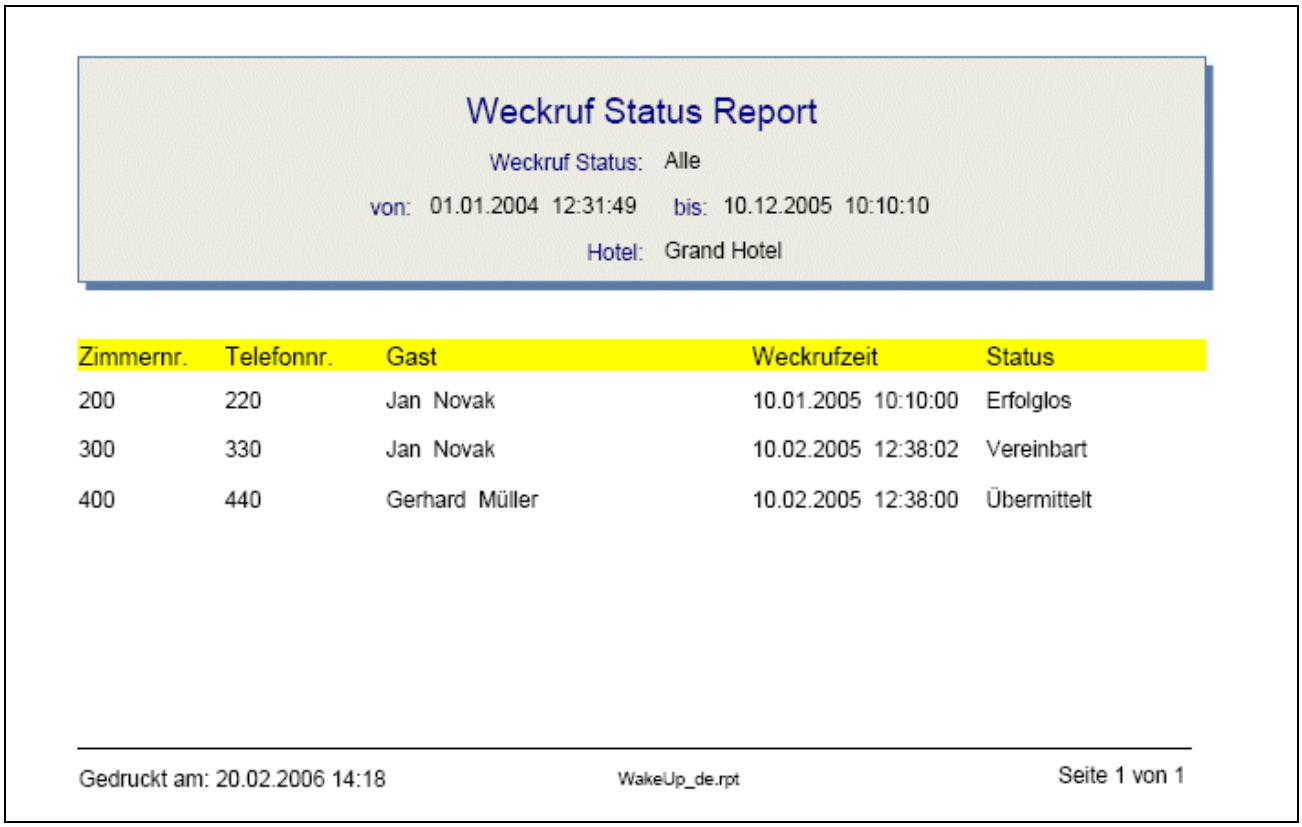
Wählen Sie eine Vorlage für die Weckruf-Liste. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zumindest eine Vorlage.



Startet die Erstellung der definierten Weckrufliste.

Schließen

Schließt das Fenster.



Weckruf Status Report

Weckruf Status: Alle

von: 01.01.2004 12:31:49 bis: 10.12.2005 10:10:10

Hotel: Grand Hotel

Zimmernr.	Telefonnr.	Gast	Weckrufzeit	Status
200	220	Jan Novak	10.01.2005 10:10:00	Erfolglos
300	330	Jan Novak	10.02.2005 12:38:02	Vereinbart
400	440	Gerhard Müller	10.02.2005 12:38:00	Übermittelt

Gedruckt am: 20.02.2006 14:18 WakeUp_de.rpt Seite 1 von 1

Bild 6-3 Liste Weckruf Status Report

6.2 Zimmerbelegung

Mit *Zimmerbelegung* definieren Sie Kriterien für die zu erstellende Zimmerbelegungsliste. Sie können folgende Listen erzeugen, wobei Sie den Statistikzeitraum selbst festlegen:

- Ankunft der Gäste
- Anwesende Gäste
- Abreise der Gäste

Um das Fenster *Zimmerbelegung* zu öffnen, klicken Sie auf den Eintrag *Zimmerbelegung* im Menü *Listen*.

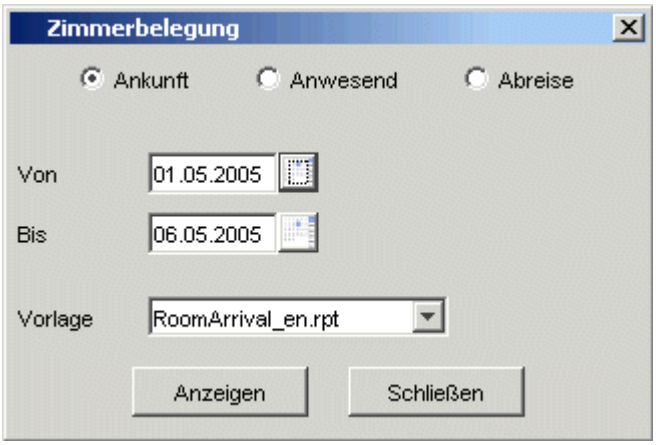


Bild 6-4 Listen - Zimmer

Ankunft

Nur Gäste, die innerhalb des festgelegten Zeitraums ankommen, werden in die Zimmerbelegungsliste aufgenommen.

Anwesend

Nur Gäste, die innerhalb des festgelegten Zeitraums im Hotel wohnen, werden in die Liste aufgenommen.

Abreise

Nur Gäste, die innerhalb des festgelegten Zeitraums abreisen, werden in die Liste aufgenommen.

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

Vorlage

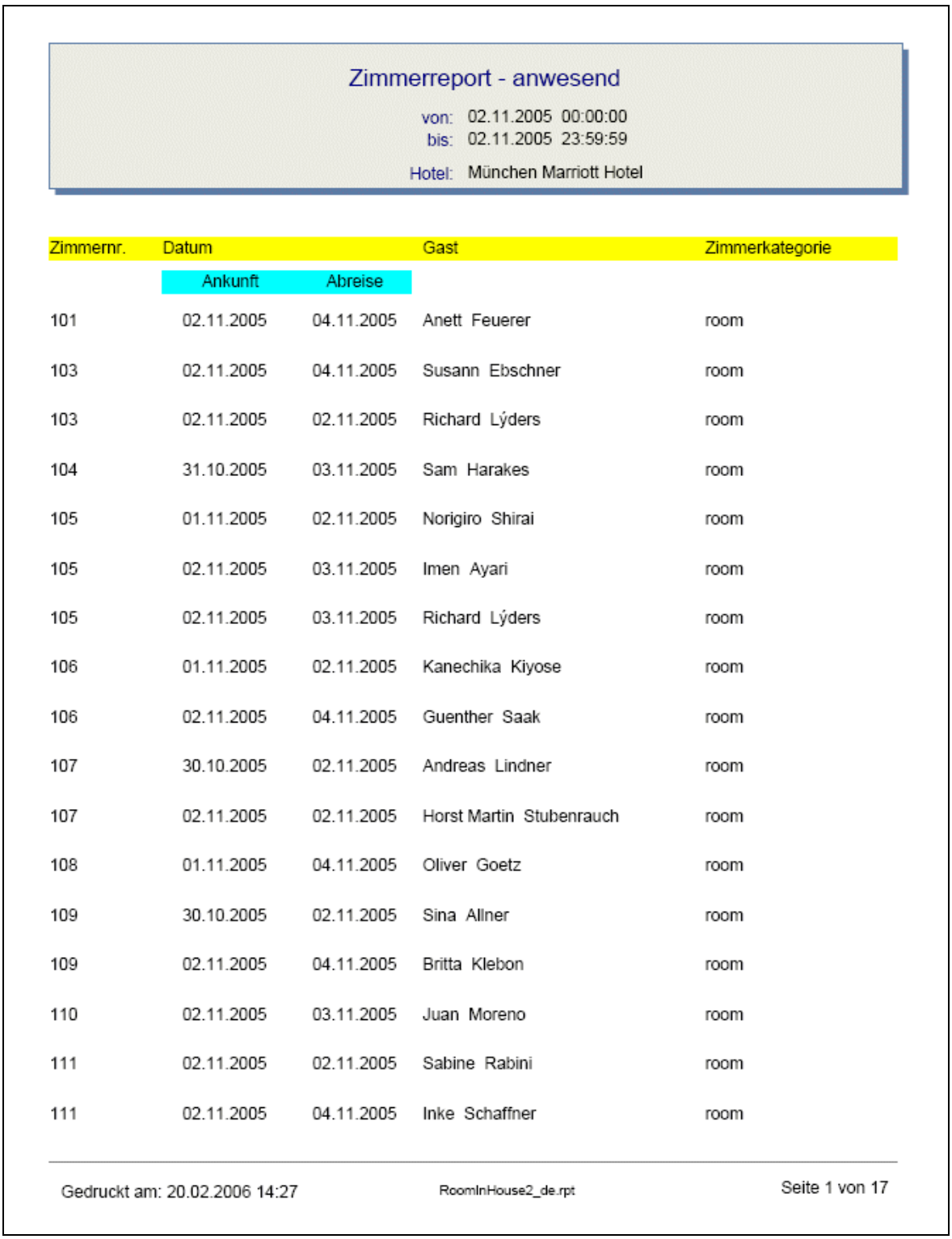
Wählen Sie eine Vorlage für die Zimmerliste. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zumindest eine Vorlage.

Anzeigen

Startet die Erstellung der definierten Zimmerbelegungsliste.

Schließen

Schließt das Fenster.



Zimmerreport - anwesend

von: 02.11.2005 00:00:00
bis: 02.11.2005 23:59:59
Hotel: München Marriott Hotel

Zimmernr.	Datum		Gast	Zimmerkategorie
	Ankunft	Abreise		
101	02.11.2005	04.11.2005	Anett Feuerer	room
103	02.11.2005	04.11.2005	Susann Ebschner	room
103	02.11.2005	02.11.2005	Richard Lýders	room
104	31.10.2005	03.11.2005	Sam Harakes	room
105	01.11.2005	02.11.2005	Norigiro Shirai	room
105	02.11.2005	03.11.2005	Imen Ayari	room
105	02.11.2005	03.11.2005	Richard Lýders	room
106	01.11.2005	02.11.2005	Kanechika Kiyose	room
106	02.11.2005	04.11.2005	Guenther Saak	room
107	30.10.2005	02.11.2005	Andreas Lindner	room
107	02.11.2005	02.11.2005	Horst Martin Stubenrauch	room
108	01.11.2005	04.11.2005	Oliver Goetz	room
109	30.10.2005	02.11.2005	Sina Allner	room
109	02.11.2005	04.11.2005	Britta Klebon	room
110	02.11.2005	03.11.2005	Juan Moreno	room
111	02.11.2005	02.11.2005	Sabine Rabini	room
111	02.11.2005	04.11.2005	Inke Schaffner	room

Gedruckt am: 20.02.2006 14:27 RoomInHouse2_de.rpt Seite 1 von 17

Bild 6-5 Liste Zimmerreport - anwesend

6.3 Umsatzübersicht

Mit *Umsatzübersicht* definieren Sie Kriterien für die zu erstellende Liste *Umsatzübersicht*. Sie können eine Liste für alle Umsätze erzeugen oder auch abhängig von der Zahlungsart - für den von Ihnen festgelegten Statistikzeitraum.

Um das Fenster *Umsatzübersicht* zu öffnen, klicken Sie auf den Eintrag *Umsatzübersicht* im Menü *Listen.*

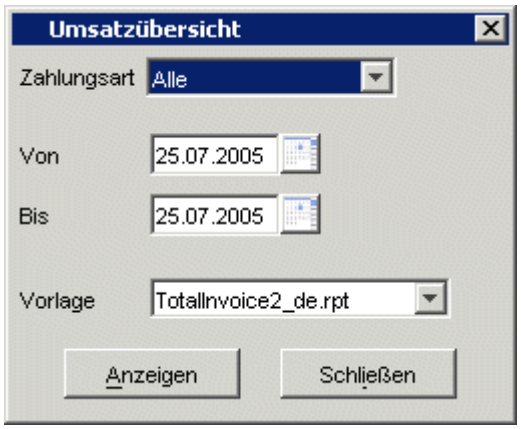


Bild 6-6 Listen - Umsatzübersicht

Zahlungsart

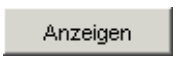
Wählen Sie die gewünschte Zahlungsart aus.

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

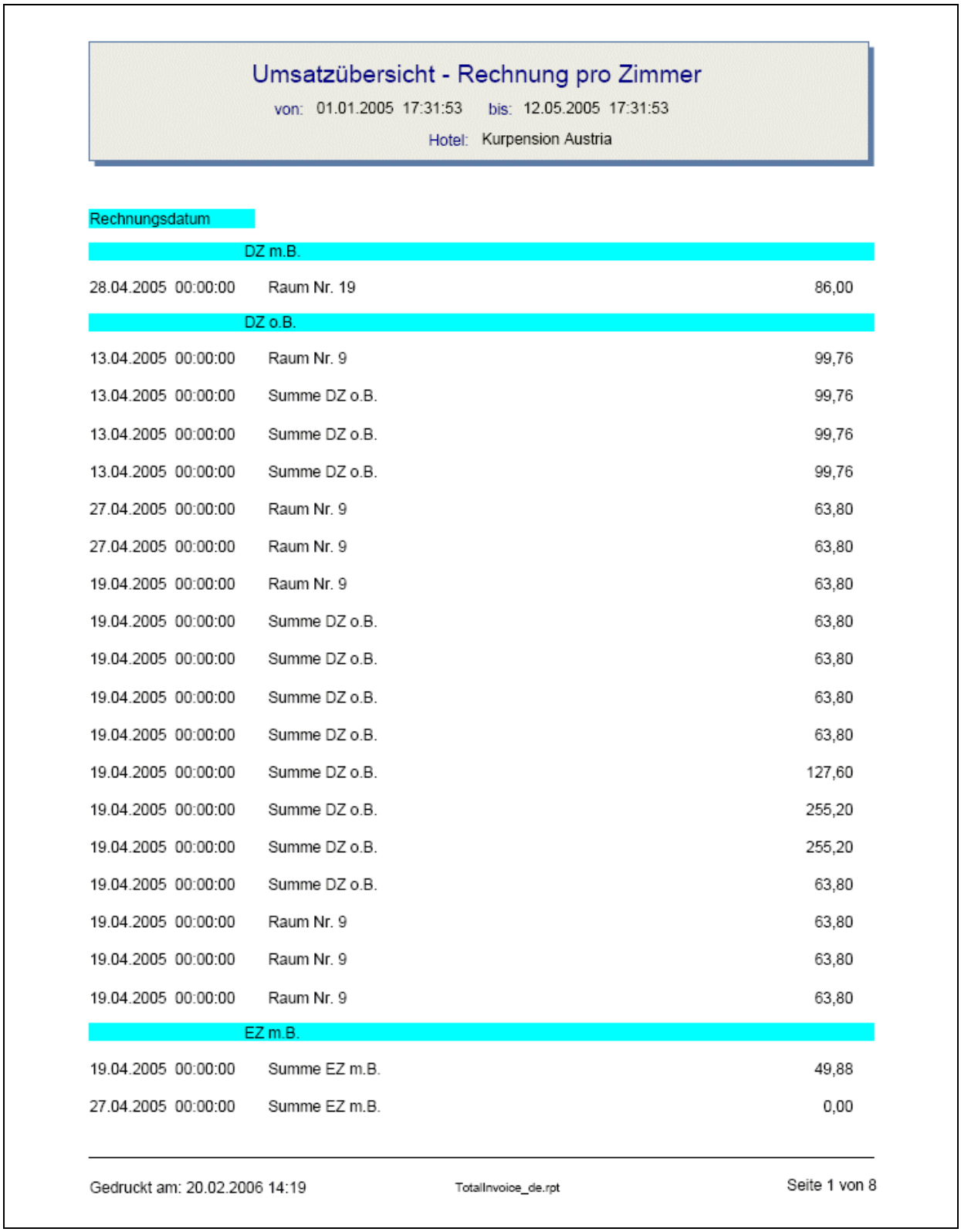
Vorlage

Wählen Sie eine Vorlage für die Umsatzübersichtsliste. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zumindest eine Vorlage.



Startet die Erstellung der definierten Umsatzübersichtsliste.

Schließt das Fenster.



Umsatzübersicht - Rechnung pro Zimmer

von: 01.01.2005 17:31:53 bis: 12.05.2005 17:31:53

Hotel: Kurpension Austria

Rechnungsdatum		
DZ m.B.		
28.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 19	86,00
DZ o.B.		
13.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	99,76
13.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	99,76
13.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	99,76
13.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	99,76
27.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
27.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
19.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	63,80
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	63,80
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	63,80
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	63,80
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	127,60
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	255,20
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	255,20
19.04.2005 00:00:00	Summe DZ o.B.	63,80
19.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
19.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
19.04.2005 00:00:00	Raum Nr. 9	63,80
EZ m.B.		
19.04.2005 00:00:00	Summe EZ m.B.	49,88
27.04.2005 00:00:00	Summe EZ m.B.	0,00

Gedruckt am: 20.02.2006 14:19 TotalInvoice_de.rpt Seite 1 von 8

Bild 6-7 Liste Umsatzübersicht - Rechnung pro Zimmer

6.4 Finanztransaktionen

Mit *Finanztransaktionen* definieren Sie Kriterien für die zu erstellende Liste der Finanztransaktionen. Sie können Listen erstellen über

- Telefongespräche (alle, angegebene Nebenstellen, ...)
- Produkte (alle, Getränke, ...)
- Zimmerbelegungen (alle, Einzelzimmer, Doppelzimmer, ...)

für den gewünschten Zeitraum, wobei Sie noch den Zahlungsstatus berücksichtigen können.

Um das Fenster *Finanztransaktionen* zu öffnen, klicken Sie auf den Eintrag *Finanztransaktionen* im Menü *Listen*.

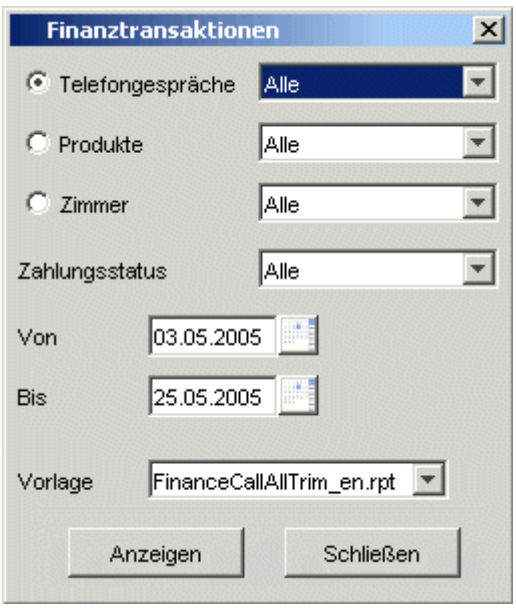


Bild 6-8 Listen - Finanztransaktionen

Telefongespräche

Mit diesem Auswahlknopf erstellen Sie eine Übersicht über Telefongespräche. Wählen Sie in der Auswahlliste die Telefongespräche, die in die Liste der Finanztransaktionen aufgenommen werden soll (z. B. *Alle, <angegebene Nebenstelle>*, ...).

Produkte

Mit diesem Auswahlknopf erstellen Sie eine Produktübersicht. Wählen Sie in der Auswahlliste die Produktkategorie, deren Produkte in die Liste der Finanztransaktionen aufgenommen werden sollen (z. B. *Alle, Getränke,* ...).

Zimmer

Mit diesem Auswahlknopf erstellen Sie eine Übersicht über die Zimmerbelegung. Wählen Sie in der Auswahlliste die Zimmerkategorie, deren Zimmer in die Liste der Finanztransaktionen aufgenommen werden sollen (z. B. *Alle, Einzelzimmer,* ...).

Zahlungsstatus

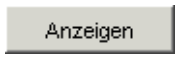
Wählen Sie den Zahlungsstatus der in die Liste aufzunehmenden Finanztransaktionen, z.B. *Alle, Bezahlt, ...*

Von, Bis

Geben Sie den für die Liste relevanten Zeitraum ein.

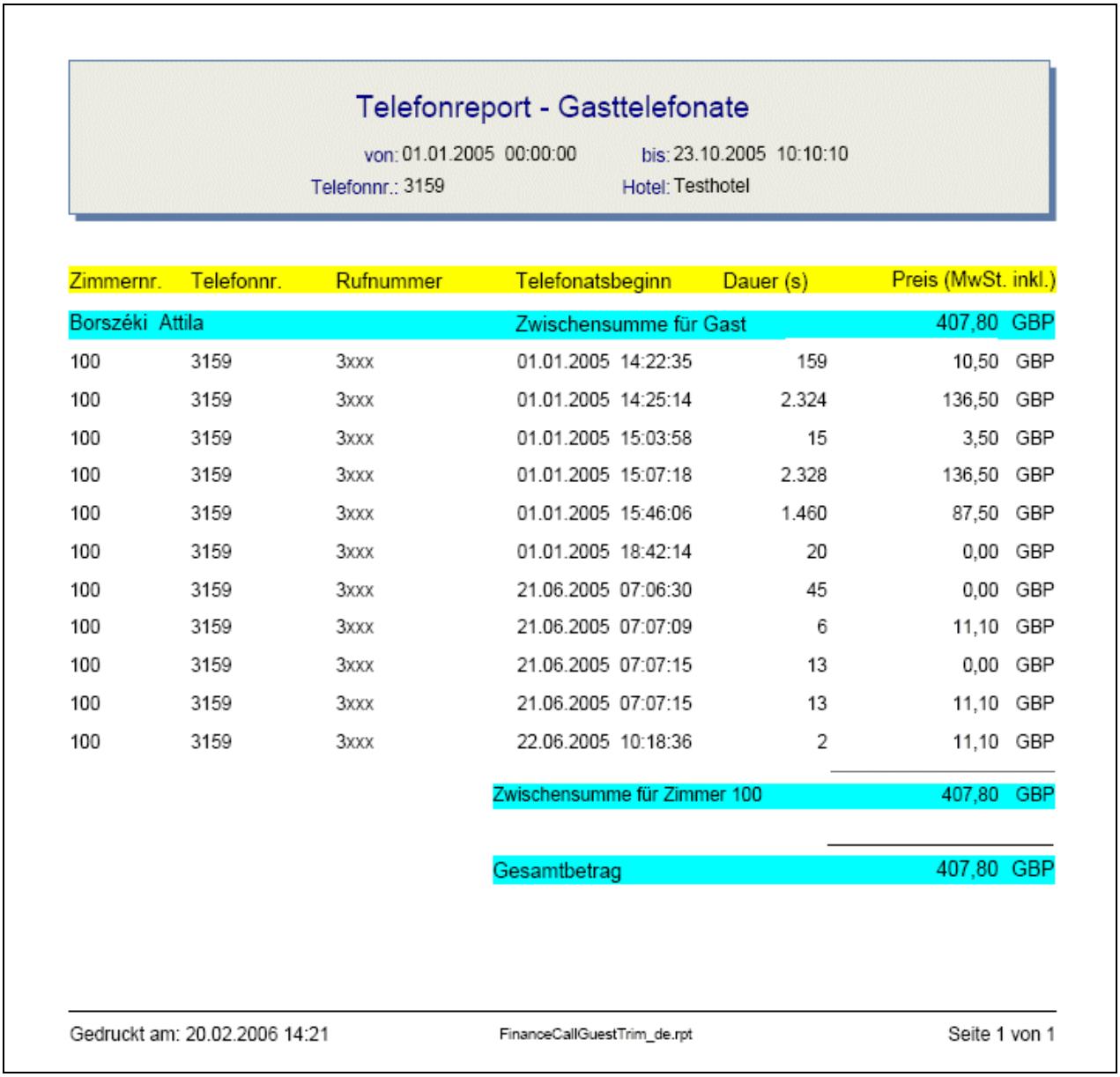
Vorlage

Wählen Sie eine Vorlage für die Finanztransaktionsliste. HHSC bietet Ihnen standardmäßig zumindest eine Vorlage.



Startet die Erstellung der definierten Finanztransaktionsliste.

Schließt das Fenster.



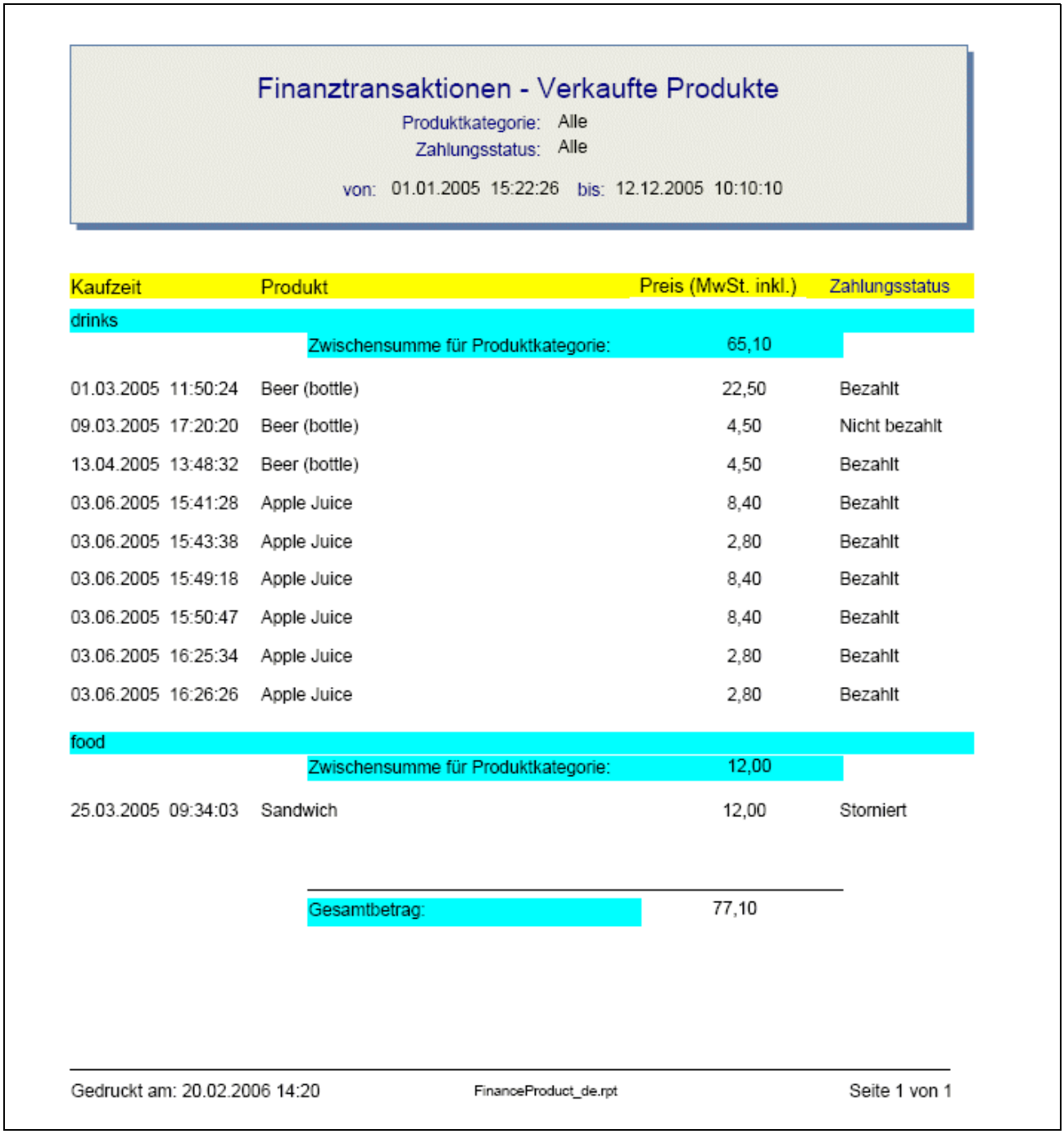
Telefonreport - Gasttelefonate

von: 01.01.2005 00:00:00 bis: 23.10.2005 10:10:10
Telefonnr.: 3159 Hotel: Testhotel

Zimmernr.	Telefonnr.	Rufnummer	Telefonatsbeginn	Dauer (s)	Preis (MwSt. inkl.)
Borszéki Attila			Zwischensumme für Gast		407,80 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 14:22:35	159	10,50 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 14:25:14	2.324	136,50 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 15:03:58	15	3,50 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 15:07:18	2.328	136,50 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 15:46:06	1.460	87,50 GBP
100	3159	3xxx	01.01.2005 18:42:14	20	0,00 GBP
100	3159	3xxx	21.06.2005 07:06:30	45	0,00 GBP
100	3159	3xxx	21.06.2005 07:07:09	6	11,10 GBP
100	3159	3xxx	21.06.2005 07:07:15	13	0,00 GBP
100	3159	3xxx	21.06.2005 07:07:15	13	11,10 GBP
100	3159	3xxx	22.06.2005 10:18:36	2	11,10 GBP
			Zwischensumme für Zimmer 100		407,80 GBP
			Gesamtbetrag		407,80 GBP

Gedruckt am: 20.02.2006 14:21 FinanceCallGuestTrim_de.rpt Seite 1 von 1

Bild 6-9 Liste Telefonreport - Gasttelefonate



Finanztransaktionen - Verkaufte Produkte

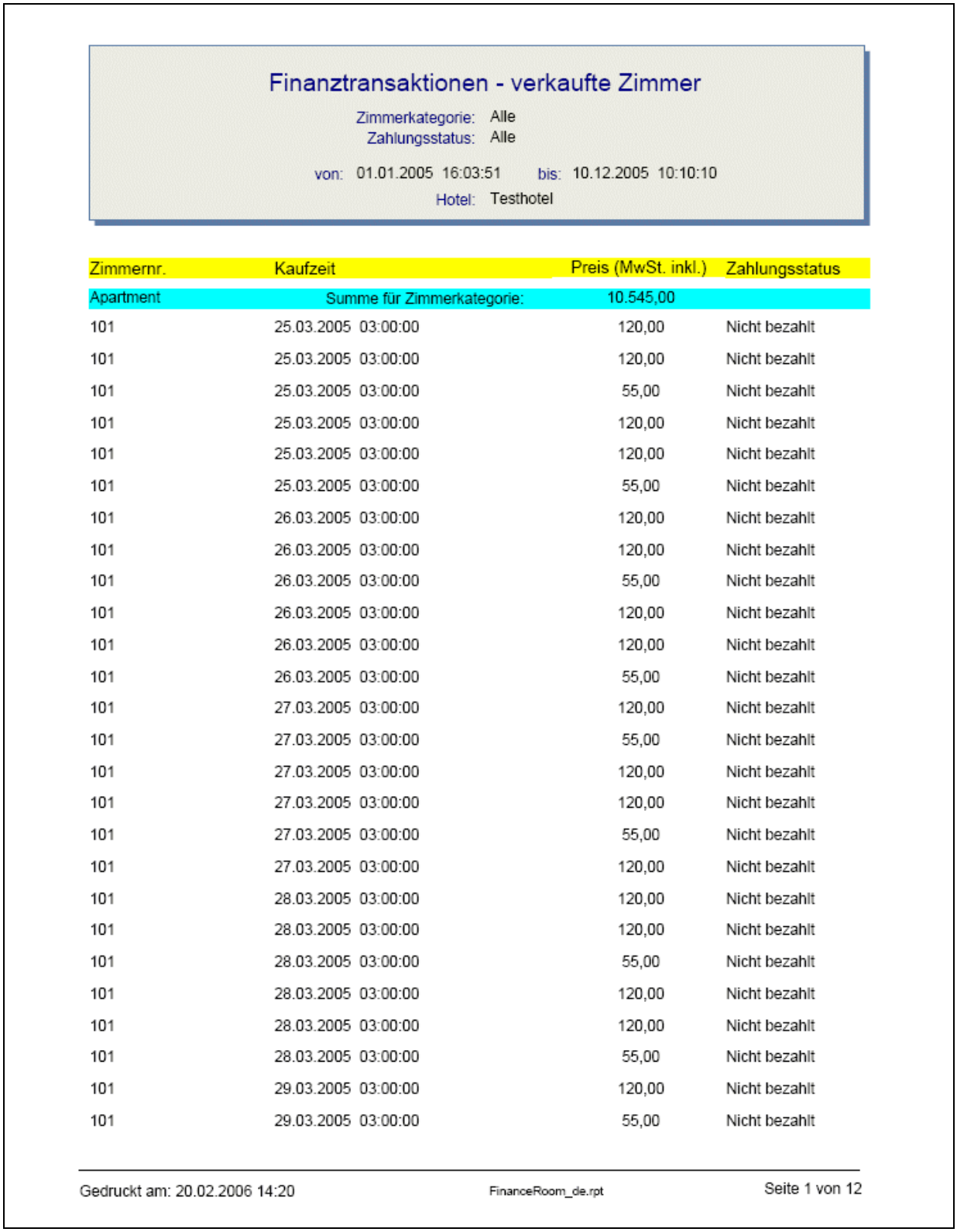
Produktkategorie: Alle
Zahlungsstatus: Alle

von: 01.01.2005 15:22:26 bis: 12.12.2005 10:10:10

Kaufzeit	Produkt	Preis (MwSt. inkl.)	Zahlungsstatus
drinks			
	Zwischensumme für Produktkategorie:	65,10	
01.03.2005 11:50:24	Beer (bottle)	22,50	Bezahlt
09.03.2005 17:20:20	Beer (bottle)	4,50	Nicht bezahlt
13.04.2005 13:48:32	Beer (bottle)	4,50	Bezahlt
03.06.2005 15:41:28	Apple Juice	8,40	Bezahlt
03.06.2005 15:43:38	Apple Juice	2,80	Bezahlt
03.06.2005 15:49:18	Apple Juice	8,40	Bezahlt
03.06.2005 15:50:47	Apple Juice	8,40	Bezahlt
03.06.2005 16:25:34	Apple Juice	2,80	Bezahlt
03.06.2005 16:26:26	Apple Juice	2,80	Bezahlt
food			
	Zwischensumme für Produktkategorie:	12,00	
25.03.2005 09:34:03	Sandwich	12,00	Storniert
	Gesamtbetrag:	77,10	

Gedruckt am: 20.02.2006 14:20 FinanceProduct_de.rpt Seite 1 von 1

Bild 6-10 Liste Finanztransaktionen - verkaufte Produkte



Finanztransaktionen - verkaufte Zimmer

Zimmerkategorie: Alle
Zahlungsstatus: Alle

von: 01.01.2005 16:03:51 bis: 10.12.2005 10:10:10

Hotel: Testhotel

Zimmernr.	Kaufzeit	Preis (MwSt. inkl.)	Zahlungsstatus
Apartment	Summe für Zimmerkategorie:	10.545,00	
101	25.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	25.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	25.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	25.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	25.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	25.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	26.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	27.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	28.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt
101	29.03.2005 03:00:00	120,00	Nicht bezahlt
101	29.03.2005 03:00:00	55,00	Nicht bezahlt

Gedruckt am: 20.02.2006 14:20 FinanceRoom_de.rpt Seite 1 von 12

Bild 6-11 Liste Finanztransaktionen - verkaufte Zimmer

6.5 Dokumenten-Archiv

Mit Dokumenten-Archiv können Sie nach externen Aufträgen (nur mit der Lizenz für Service Tracking) und bereits bezahlten Rechnungen suchen. Sie können sich diese anzeigen und eine Kopie davon ausdrucken lassen.

Um das Fenster *Dokumenten-Archiv* zu öffnen, klicken Sie auf den Eintrag *Dokumenten-Archiv* im Menü *Listen.*

Das Fenster *Dokumenten-Archiv* besteht aus den folgenden Bereichen:

- Registerkarte *Externer Auftrag* (siehe Abschnitt 6.5.1)
- Registerkarte *Rechnung* (siehe Abschnitt 6.5.2)
- *Suchergebnisse* (siehe Abschnitt 6.5.3)
- Schaltflächen (siehe Abschnitt 6.5.4)

Es werden nur die Kriterien, die Sie in den Feldern der Registerkarte angegeben haben, als Suchkriterien verwendet. Felder, die Sie leer gelassen haben, werden nicht berücksichtigt.
Der Bereich *Suchergebnisse* zeigt nur jene Einträge an, die mit allen eingegebenen Kriterien übereinstimmen.

6.5.1 Externer Auftrag

Mit *Externer Auftrag* legen Sie die Kriterien für das Suchen eines externen Auftrages fest.

Ein “Externer Auftrag” kommt nur über die Service-Auftragsverfolgung zustande, wenn Sie im Rahmen eines *Neuen Service-Auftrags* (siehe Abschnitt 5.1.1.2) das Kontrollkästchen *Externer Auftrag* aktivieren.

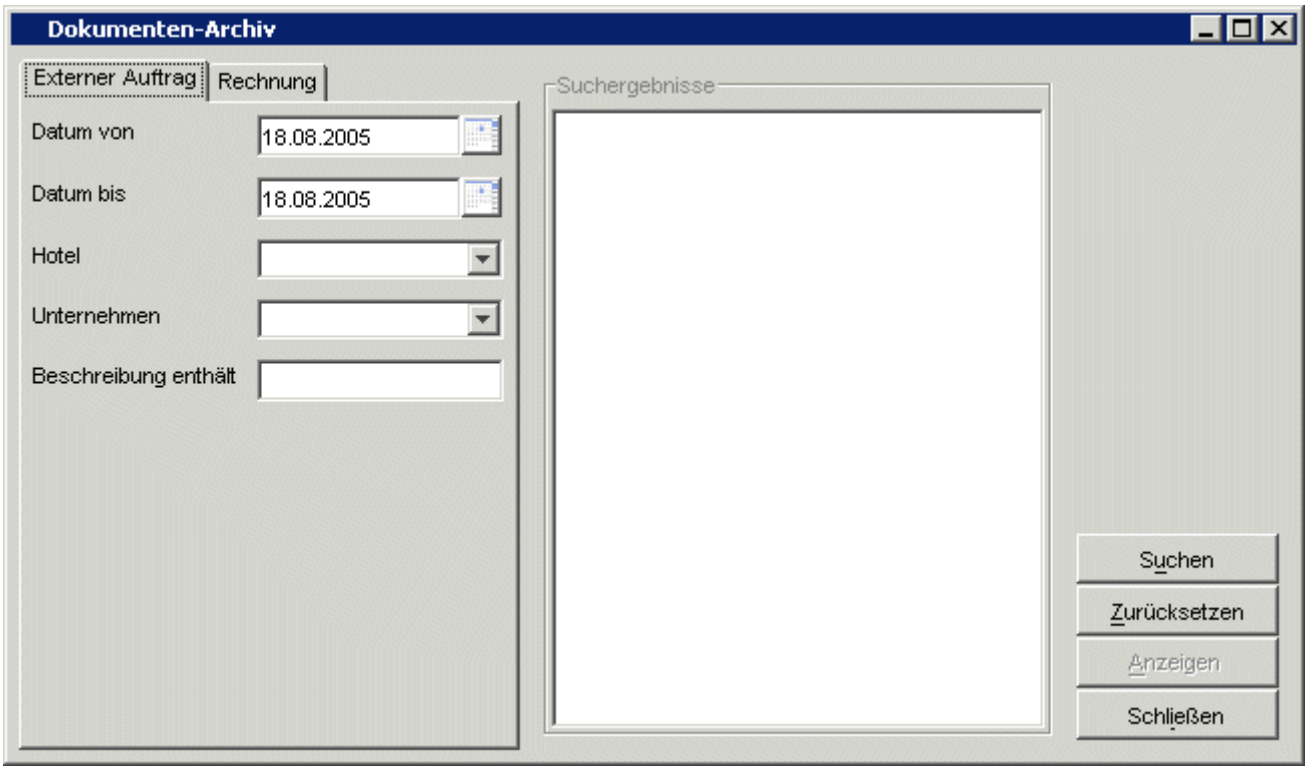


Bild 6-12 Listen - Dokumenten-Archiv (Registerkarte Externer Auftrag)

Datum von, Datum bis

Geben Sie das Beginn- und Enddatum des Zeitraumes ein, der für die Suche relevant ist.

Hotel

Wählen Sie das Hotel aus, für das der externe Auftrag erstellt worden ist.

Unternehmen

Wählen Sie das Unternehmen, dem der Auftrag übertragen worden ist.

Beschreibung enthält

Geben Sie den Text oder einen Teil des Textes vom Feld *Details* des Fensters *Neuer Service-Auftrag* ein (siehe Abschnitt 5.1.1.2).

6.5.2 Rechnung

Mittels der Registerkarte *Rechnung* legen Sie die Kriterien für das Suchen nach einer Rechnung fest.

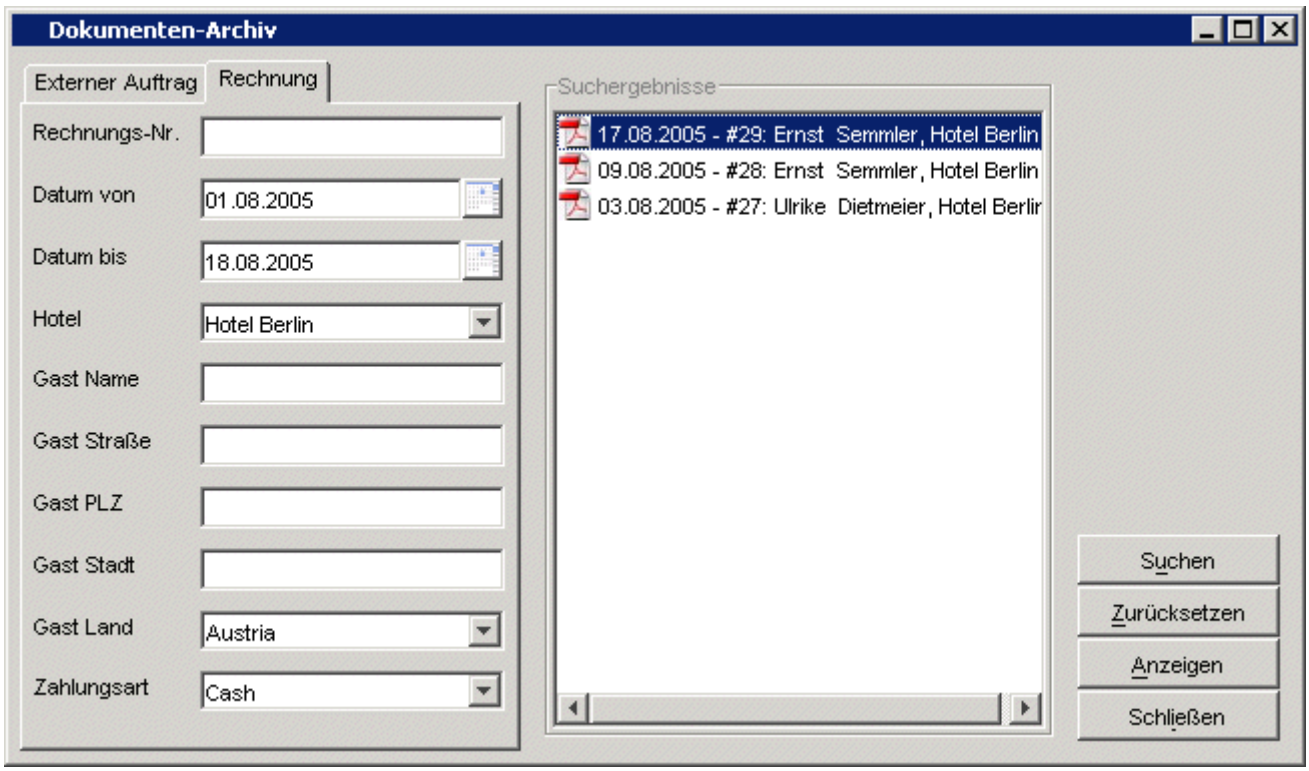


Bild 6-13 Listen - Dokumenten-Archiv (Registerkarte Rechnung)

Rechnungs-Nr.

Geben Sie die Rechnungsnummer ein.

Datum von, Datum bis

Geben Sie das Beginn- und Enddatum jenes Zeitraums ein, in den das Datum der Rechnung fällt.

Hotel

Wählen Sie das Hotel, in dem die Rechnung erstellt wurde.

Gast Name

Geben Sie den Namen des Gasts ein, für den die Rechnung ausgestellt wurde.

Für die Namenseingabe können Sie einen im Vornamen, im zweiten Vornamen oder im Familiennamen des Gasts vorkommenden String verwenden.

Gast Straße, Gast PLZ, Gast Stadt, Gast Staat

Geben Sie die in der Rechnung enthaltenen Adressdetails ein.

Zahlungsart

Wählen Sie die Zahlungsart, mit der die Rechnung bezahlt worden ist.

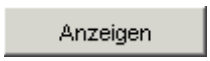
6.5.3 Suchergebnisse

Nachdem Sie die Suchkriterien festgelegt und die Schaltfläche *Suchen* angeklickt haben, werden in diesem Bereich die Suchergebnisse angezeigt.

6.5.4 Schaltflächen

Startet die Suche unter Verwendung der festgelegten Kriterien.

Löscht die Einträge in allen Feldern der aktiven Registerkarte, um eine Neufestlegung der Suchkriterien zu ermöglichen.



Öffnet die .pdf-Datei zur Ansicht und zum Drucken. Nur aktiv, nachdem Sie einen Eintrag im Bereich *Suchergebnisse* gewählt haben.

Schließt das Fenster.

7 Informations-System

Voraussetzung für die Nutzung der im folgenden Kapitel beschriebenen Funktionen ist das Vorhandensein einer Lizenz für HHSC Business oder HHSC Professional und die Verfügbarkeit des Produkts Crystal Enterprise (Installationshinweise in der Administrationsanleitung, Kapitel 2).

HHSC bietet Ihnen mit dem Menü *Informations-System* ein leistungsfähiges Werkzeug, das Ihnen Informationen bereitstellt, die für Entscheidungen und für Planungen im Hotel-Management hilfreich sind.

Mit dem Menü *Informations-System* können Sie sich Auswertungen anzeigen lassen, die nach definierten Parametern erstellt werden.

Das Menü *Informations-System* befindet sich im Navigationsbereich auf der linken Seite Ihres Bildschirms.

Bild 7-1 Menü Informations-System

Um eine Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf den Eintrag im Menü *Informations-System*. Im Web-Browser wird ein Formular zur Auswahl der Parameter für die gewünschte Auswertung geöffnet.

7.1 Management Information System

Das Management Information System (im Folgenden MIS genannt) bietet Ihnen Informationen über die Aufträge, die in Ihrem Hotel angefordert und erledigt worden sind.

Um auf die MIS-Auswertungen zugreifen zu können, klicken Sie den Eintrag *Management IS* an.

Damit werden Sie im Management-Informations-System automatisch mit Ihrem HHSC-Benutzernamen und -Passwort angemeldet, und im Web-Browser wird der Einführungs-Bildschirm *Übersicht Auswertungen* (siehe Bild 7-2) geöffnet.

In welcher Sprache die Texte des MIS-Einführungs-Bildschirms und des MIS-Login-Bildschirms dargestellt werden, hängt von der Spracheinstellung Ihres Web-Browsers ab.

SIEMENS
HiPath Hospitality Service Center 2.0
Management Information System
Hotel Portal
Startseite
Abmelden
Übersicht Auswertungen
Die 10 häufigsten Service-Aufträge
Liste der 10 häufigsten Aufträge innerhalb eines bestimmten Zeitraums.
Auswertung anzeigen
Service Historie Hotel
Liste von Service-Aufträgen mit allen dazugehörigen Daten.
Auswertung anzeigen
Service-Auftragsverfolgung Überblick
Schneller Überblick über die Service-Aufträge aller Abteilungen innerhalb eines bestimmten Jahres.
Auswertung anzeigen
Service-Auftragsverfolgung Grafik
Grafische Darstellung von Service-Aufträgen, gefiltert nach Zeitperiode, Abteilung usw.
Auswertung anzeigen
Service Historie Person
Liste von Service-Aufträgen, sortiert nach einem bestimmten Attribut.
Auswertung anzeigen
Service-Auftragsverfolgung Qualität
Grafischer Überblick über die Service-Auftrags-Qualität, gemessen an Typ, Ausführungszeit, Ergebnis und Zufriedenheits-Grad.
Auswertung anzeigen
Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung
Grafische Darstellung nicht zeitgerecht ausgeführter Service-Aufträge, gefiltert nach Zeitperiode, Abteilung, usw.
Auswertung anzeigen
Gast-Zufriedenheits-Index
Grafische Darstellung der Gäste-Zufriedenheit, berechnet aus den Ergebnissen der Web-Umfragen.
Auswertung anzeigen
Zurück
© Siemens 2005

Bild 7-2 MIS-Einführungs-Bildschirm Übersicht Auswertungen

Der Bildschirm *Übersicht Auswertungen* besteht aus dem Navigationsbereich (links) und dem Arbeitsbereich:

Navigationsbereich

Im Navigationsbereich gibt es folgende Menü-Einträge:

Startseite

Öffnet erneut den MIS-Einführungs-Bildschirm *Übersicht Auswertungen* (siehe Bild 7-2).

Abmelden

Meldet Sie aus dem MIS ab und öffnet den Login-Bildschirm (siehe Bild 7-3).

Durch Anpassen des Benutzerprofils (siehe Bild 2-7 auf Seite 2-7) können Sie die Oberflächensprache ändern und dadurch den MIS-Einführungsbildschirm *Übersicht Auswertungen* (siehe Bild 7-2) wahlweise in deutscher oder in englischer Sprache angezeigt bekommen.

Bild 7-3 MIS-Login-Bildschirm

Benutzername

Geben Sie Ihren HHSC-Benutzernamen ein.

Passwort

Geben Sie Ihr HHSC-Passwort ein.

Meldet Sie im Management-Informations-System an und öffnet den Einführungs-Bildschirm (siehe Bild 7-2).

Arbeitsbereich

Im Arbeitsbereich können Sie durch Anklicken einer Auswertung das entsprechende Formular zum Festlegen der Parameter für die Anzeige einer der folgender Auswertungen öffnen:

- Die 10 häufigsten Service-Aufträge (siehe Abschnitt 7.1.2)
- Service Historie Hotel (siehe Abschnitt 7.1.3)
- Service-Auftragsverfolgung Überblick (siehe Abschnitt 7.1.4)
- Service-Auftragsverfolgung Grafik (siehe Abschnitt 7.1.5)
- Service Historie Person (siehe Abschnitt 7.1.6)
- Service-Auftragsverfolgung Qualität (siehe Abschnitt 7.1.7)
- Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung (siehe Abschnitt 7.1.8)
- Gast-Zufriedenheits-Index (siehe Abschnitt 7.1.9)

Im Abschnitt 7.1.1 sehen Sie den allgemeinen Aufbau eines Reports. In den folgenden Abschnitten (Abschnitt 7.1.2 bis Abschnitt 7.1.9) werden die Auswahlmöglichkeiten zur Definition bestimmter Reports und die Reports selbst beschrieben.

7.1.1 Aufbau eines Reports

Die über die *Parameter-Auswahl*-Fenster definierten Reports werden über Crystal-Reports-Standardausgabe dargestellt.

Ein Report besteht aus

- der Navigationsleiste,
- dem Report-Kopf und dem
- Tabellen- bzw. Grafikteil

7.1.1.1 Navigationsleiste

Bild 7-4 Navigationsleiste für Report-Auswertungen

Mit Hilfe der Navigationsleiste können Sie für den dargestellten Report folgende Tätigkeiten ausführen:

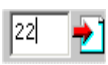
Gruppenstruktur des Reports einblenden

Report exportieren

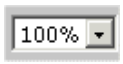
Report drucken (d.h. HHSC erzeugt PDF-Datei, die ausgedruckt werden kann)

Zur nächsten Seite blättern bzw. die letzte Seite anzeigen

Zur vorigen Seite blättern bzw. die erste Seite anzeigen



Zur Seite xx blättern



Schriftgröße des Reports am Bildschirm auswählen

Wenn ein Report über mehrere Bildschirmseiten reicht, müssen Sie zum Weiterblättern jeweils zum Seitenanfang zurückgehen und dann über die Navigationsleiste blättern.

7.1.1.2 Report-Kopf

Die im jeweiligen *Parameter-Auswahl*-Fenster gewählten Parameter werden im Report-Kopf ausgegeben.

Bild 7-5 MIS - Beispiel eines Report-Kopfes

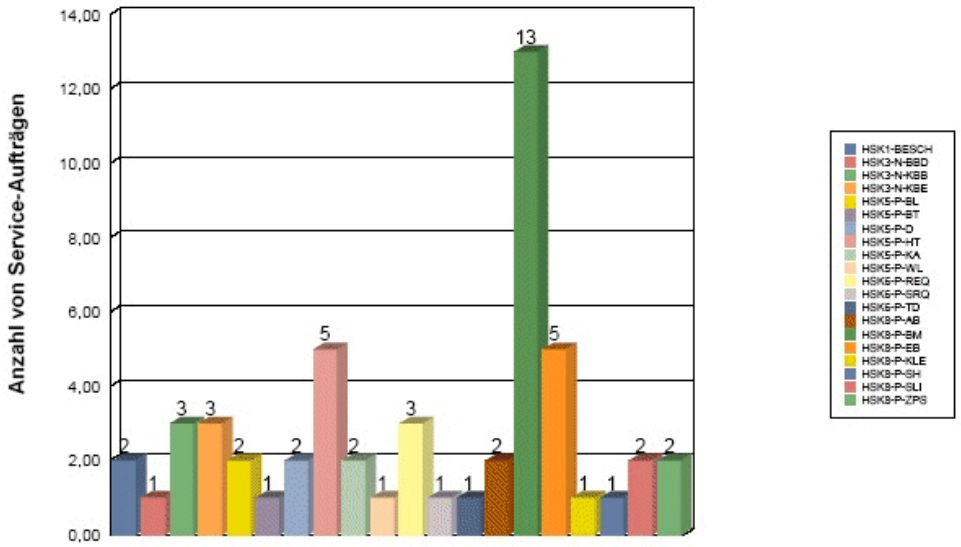
7.1.1.3 Tabellen- und Grafik-Teil

Der eigentliche Report-Ausgabebereich kann entweder Listenform oder Tabellenform haben, aber auch aus Grafiken bestehen. Eine Darstellung als Grafik ist meist mit einer Tabellendarstellung kombiniert.
Die Ausgabe erfolgt entsprechend den gewählten Parametern aus den jeweiligen *Parameter-Auswahl*-Fenstern.

In Bild 7-6 sehen Sie als Beispiel einen Report (d.h. eine Auswertung) zu *Service-Auftragsverfolgung Grafik*.

Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ	Abteilung	Zeitinterval
Alle	Housekeeping (HSK)	01.11.2005 - 30.11.2005



Service-Code	Service-Text	Aufträge	%
HSK8-P-BM	Bademantel	13	24,53%
HSK5-P-HT	Handtuch	5	9,43%
HSK8-P-EB	Extrabett	5	9,43%
HSK3-N-KBB	Bübelbrett fehlt	3	5,66%
HSK3-N-KBE	Bügeleisen fehlt	3	5,66%
HSK6-P-REQ	Zimmerreinigung	3	5,66%
HSK1-BESCH	Service Problem	2	3,77%
HSK5-P-BL	Bettlaken	2	3,77%
HSK5-P-D	Decke	2	3,77%
HSK5-P-KA	Kissen Allergisch	2	3,77%
HSK8-P-AB	Aschenbecher	2	3,77%
HSK8-P-SLI	Slippers	2	3,77%
HSK8-P-ZPS	Zahnputzset	2	3,77%
HSK3-N-BBD	Bügelbrett defekt	1	1,89%
HSK5-P-BT	Badetuch	1	1,89%
HSK5-P-WL	Waschlappen	1	1,89%
HSK6-P-SRQ	Service request	1	1,89%
HSK6-P-TD	Turndown Service	1	1,89%
HSK8-P-KLE	Kleenex	1	1,89%
HSK8-P-SH	Shampoo	1	1,89%

Druckdatum: 13.02.2006 Seite 1 von 1

Bild 7-6 MIS - Beispiel einer Auswertung

7.1.2 Die 10 häufigsten Service-Aufträge

Diese Auswertung listet jene zehn Service-Aufträge auf, die im definierten Zeitraum am häufigsten angefordert wurden.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Die 10 häufigsten Service-Aufträge* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Die 10 häufigsten Service-Aufträge* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

Bild 7-7 MIS - Die zehn häufigsten Service-Aufträge

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Alle* - Die Auswertung nimmt alle Service-Typen auf (negative Aufträge, positive Aufträge, Kommentare, Beschwerden).
- *negativ* - Die Auswertung nimmt nur die negativen Aufträge auf. Zu den negativen Aufträgen gehören z.B. verschiedene Reparaturen.
- *positiv* - Die Auswertung nimmt nur die positiven Aufträge auf. Zu den positiven Aufträgen gehören z.B. Reinigungs-Aufträge.
- *comment/Kommentar* - Die Auswertung nimmt nur Kommentare auf.
- *complaint/Beschwerde* - Die Auswertung nimmt nur Beschwerden auf.

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen

Initiator des Service-Auftrags

Wählen Sie den Datenbestand aus, aus der die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Guest/Gast, Mitarbeiter/Staff*).

Zeiteinheit

Wählen Sie die Zeiteinheit für die in der nächsten Auswahlliste angebotenen Zeiträume. Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Day/Tag* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Tagen angeboten.
- *Week/Woche* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Wochen angeboten.
- *Month/Monat* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Monaten angeboten.
- *Year/Jahr* - In der Auswahlliste *Zeitraum* werden die Zeitintervalle in Jahren angeboten.

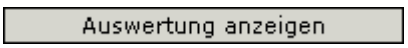
Zeitraum

Wählen Sie einen der angebotenen Zeiträume, vorgegeben durch die Auswahl der Zeiteinheit.

Auswertungs-Vorlage

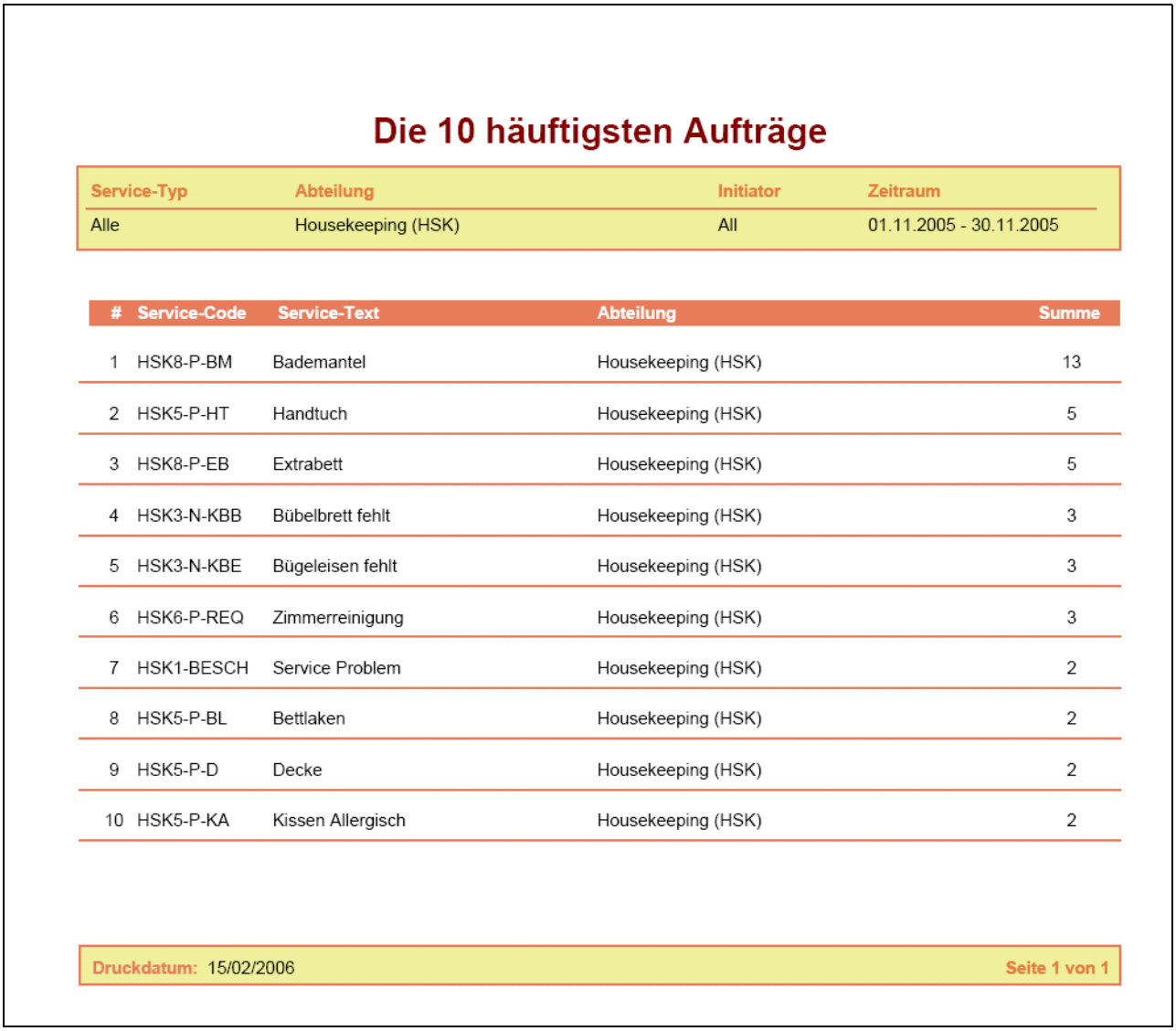
Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung zu generieren, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de*; für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *TopTenServices_de* bzw. *TopTenServices_en* stellt Service-Aufträge des definiertes Typs, die im definierten Zeitraum von der vorgegebenen Abteilung erledigt wurden, in Form einer Liste dar.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.



Die 10 häuftigsten Aufträge

Service-Typ	Abteilung	Initiator	Zeitraum
Alle	Housekeeping (HSK)	All	01.11.2005 - 30.11.2005

#	Service-Code	Service-Text	Abteilung	Summe
1	HSK8-P-BM	Bademantel	Housekeeping (HSK)	13
2	HSK5-P-HT	Handtuch	Housekeeping (HSK)	5
3	HSK8-P-EB	Extrabett	Housekeeping (HSK)	5
4	HSK3-N-KBB	Bübelbrett fehlt	Housekeeping (HSK)	3
5	HSK3-N-KBE	Bügeleisen fehlt	Housekeeping (HSK)	3
6	HSK6-P-REQ	Zimmerreinigung	Housekeeping (HSK)	3
7	HSK1-BESCH	Service Problem	Housekeeping (HSK)	2
8	HSK5-P-BL	Bettlaken	Housekeeping (HSK)	2
9	HSK5-P-D	Decke	Housekeeping (HSK)	2
10	HSK5-P-KA	Kissen Allergisch	Housekeeping (HSK)	2

Druckdatum: 15/02/2006 Seite 1 von 1

Bild 7-8 Auswertung Die 10 häufigsten Aufträge

7.1.3 Service-Historie Hotel

Diese Auswertung zeigt eine Liste aller Service-Aufträge im definierten Zeitraum an, die den eingestellten Kriterien entsprechen. Folgende Details werden in Form einer Liste dargestellt:

- Service-Code
- Service-Text
- Details
- Lösung

- Status
- Zufriedenheitsgrad
- Zimmer
- Abteilung
- Kategorie (Unterabteilung)
- Service-Mitarbeiter
- Erstellungszeit
- Sendezeit
- Abschlusszeit
- Dauer (errechnet aus Sendezeit und Abschlusszeit)
- Auftrags-Nr.

Diese Details und ein Beispiel für eine nach bestimmten Parametern (siehe Bild 7-9) erzeugte Liste sehen Sie in Bild 7-12 auf Seite 7-14.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Historie Hotel* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Historie Hotel* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

Bild 7-9 MIS - Service-Historie Hotel

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll (siehe Abschnitt 7.1.2).

Service-Code

Wählen Sie den Service-Code, der in die Auswertung aufgenommen werden soll.

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Kategorie (Unterabt.)

Wählen Sie die Unterabteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Datum von, Datum bis

Geben Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum ein.

Neben Datums-Eingabefeldern sehen Sie jeweils ein Kalendersymbol. Durch Anklicken dieses Symbols wird ein Kalender geöffnet:

Kalender

Bild 7-10 MIS - Kalender zur Datumsauswahl

Die im oberen Teil des Kalenders dargestellte Funktionsleiste dient zum Navigieren, die Funktionen von links nach rechts sind, jeweils vom gerade dargestellten Jahr/Monat ausgehend:

- ein Jahr zurück
- ein Monat zurück
- ein Monat weiter
- ein Jahr weiter

Bild 7-11 MIS - Kalender-Funktionsleiste

Navigieren Sie zum gewünschten Jahr und Monat, dann klicken Sie im darunter dargestellten Datumsbereich auf den gewünschten Tag.

Das so ausgewählte Datum wird im Datumsfeld (siehe Bild 7-9 auf Seite 7-11) links neben dem Kalendersymbol dargestellt. Auf diese Weise definieren Sie die Datumsfelder *Datum von* bzw. *Datum bis*.

Sortieren nach

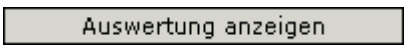
Wählen Sie das Kriterium, nach dem die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen) geordnet werden (bei periodischen Service-Aufträgen wird nämlich für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert). Sie haben folgende Möglichkeiten:

- *Erstellungszeit* - Die Elemente werden nach der Erstellungszeit (dem Zeitpunkt, zu dem der Auftrag einem bestimmten Service-Mitarbeiter zugeordnet wurde) sortiert.
- *Zugeordnet zu* - Die Elemente werden nach dem Service-Mitarbeiter, der den Auftrag erledigt hat, sortiert.
- *Dauer* - Die Elemente werden nach der Dauer des Auftrags (errechnet aus Sendezeit und Abschlusszeit) sortiert.
- *Status* - Die Elemente werden nach deren Status in folgender Reihenfolge sortiert:
  1. Vorbereitet
  2. Angelegt
  3. Übermittelt
  4. Angenommen
  5. Abgelehnt
  6. Erledigt
  7. Storniert
  8. Fehlgeschlagen

Auswertungs-Vorlage

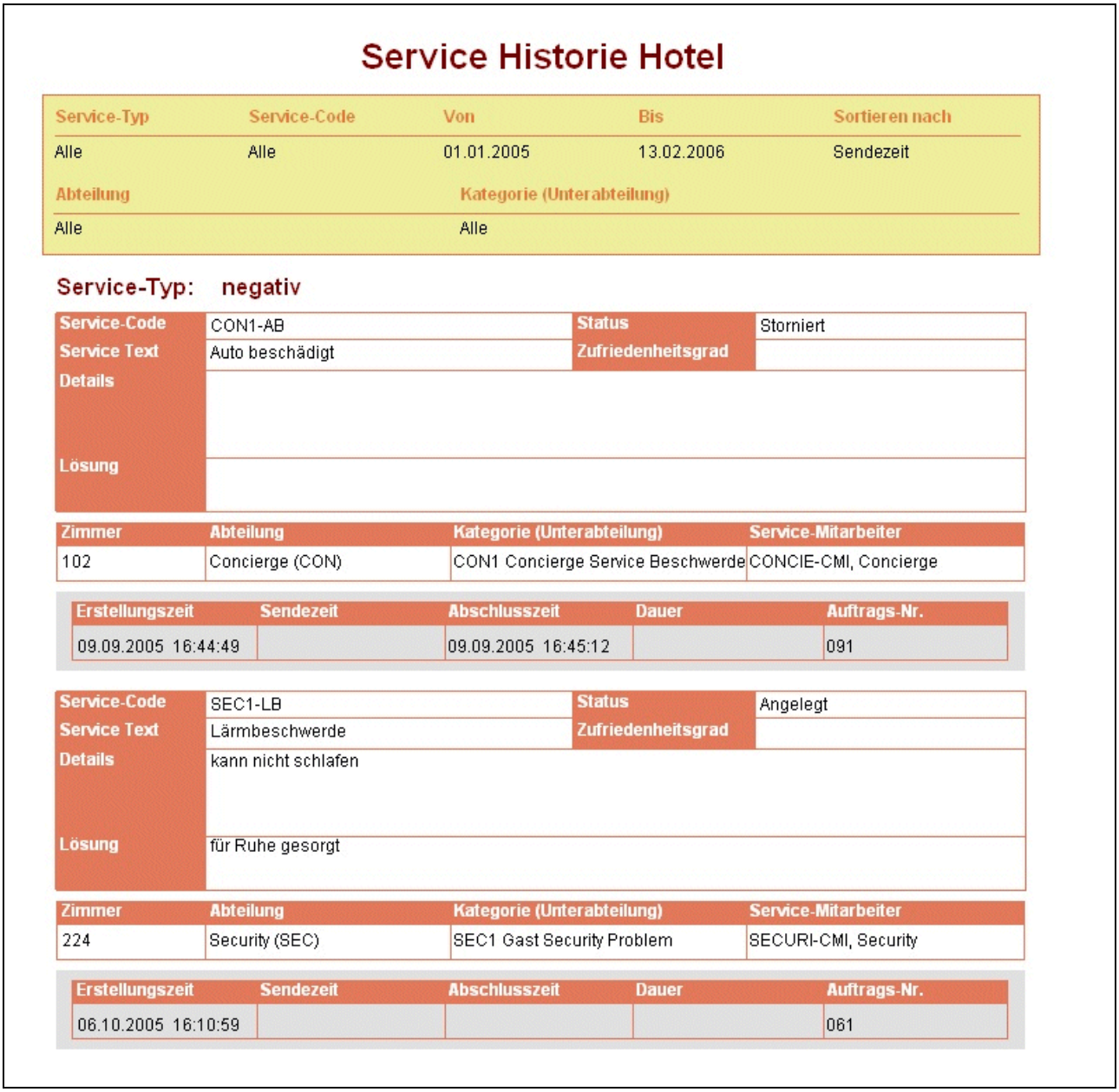
Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung zu generieren, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de*; für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *ServiceHistoryHotel_de* bzw. *ServiceHistoryHotel_en* zeigt Aufträge der Service-Auftragsverfolgung in Form einer Liste. Bei Auswahl des Service-Typs *Alle* werden in der Liste zuerst alle vorhandenen *comments*-Einträge, dann die *complaints*-Einträge, ferner die *negativen* und schließlich die *positiven* Aufträge ausgegeben.
  Diese 4 Auftragsgruppen sind in sich weiter nach dem angegebenen Sortierkriterium (siehe Bild 7-9) geordnet.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.



Service Historie Hotel

Service-Typ	Service-Code	Von	Bis	Sortieren nach
Alle	Alle	01.01.2005	13.02.2006	Sendezeit

Abteilung	Kategorie (Unterabteilung)
Alle	Alle

Service-Typ: negativ

Service-Code	CON1-AB	Status	Storniert
Service Text	Auto beschädigt	Zufriedenheitsgrad	
Details			
Lösung			

Zimmer	Abteilung	Kategorie (Unterabteilung)	Service-Mitarbeiter
102	Concierge (CON)	CON1 Concierge Service Beschwerde	CONCIE-CMI, Concierge

Erstellungszeit	Sendezeit	Abschlusszeit	Dauer	Auftrags-Nr.
09.09.2005 16:44:49		09.09.2005 16:45:12		091

Service-Code	SEC1-LB	Status	Angelegt
Service Text	Lärmbeschwerde	Zufriedenheitsgrad	
Details	kann nicht schlafen		
Lösung	für Ruhe gesorgt		

Zimmer	Abteilung	Kategorie (Unterabteilung)	Service-Mitarbeiter
224	Security (SEC)	SEC1 Gast Security Problem	SECURI-CMI, Security

Erstellungszeit	Sendezeit	Abschlusszeit	Dauer	Auftrags-Nr.
06.10.2005 16:10:59				061

Bild 7-12 MIS - Beispiel der Auswertung Service-Historie Hotel

7.1.4 Service-Auftragsverfolgung Überblick

Diese Auswertung gibt eine Übersicht von Service-Aufträgen der einzelnen Abteilungen in den Monaten des definierten Jahres in Tabellenform an und enthält folgende Spalten:

- Die ersten 12 Spalten stellen pro Abteilung die Anzahl vorhandener unterschiedlicher Service-Aufträge in den einzelnen Monaten des definierten Jahres dar.
- In der letzten Spalte wird die Summe dieser Aufträge pro Abteilung für das ganze Jahr dargestellt.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Überblick* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Überblick* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

Bild 7-13 MIS - Service-Auftragsverfolgung Überblick

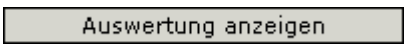
Jahr

Wählen Sie das Jahr, für das Sie die Auswertung anzeigen wollen.

Auswertungs-Vorlage

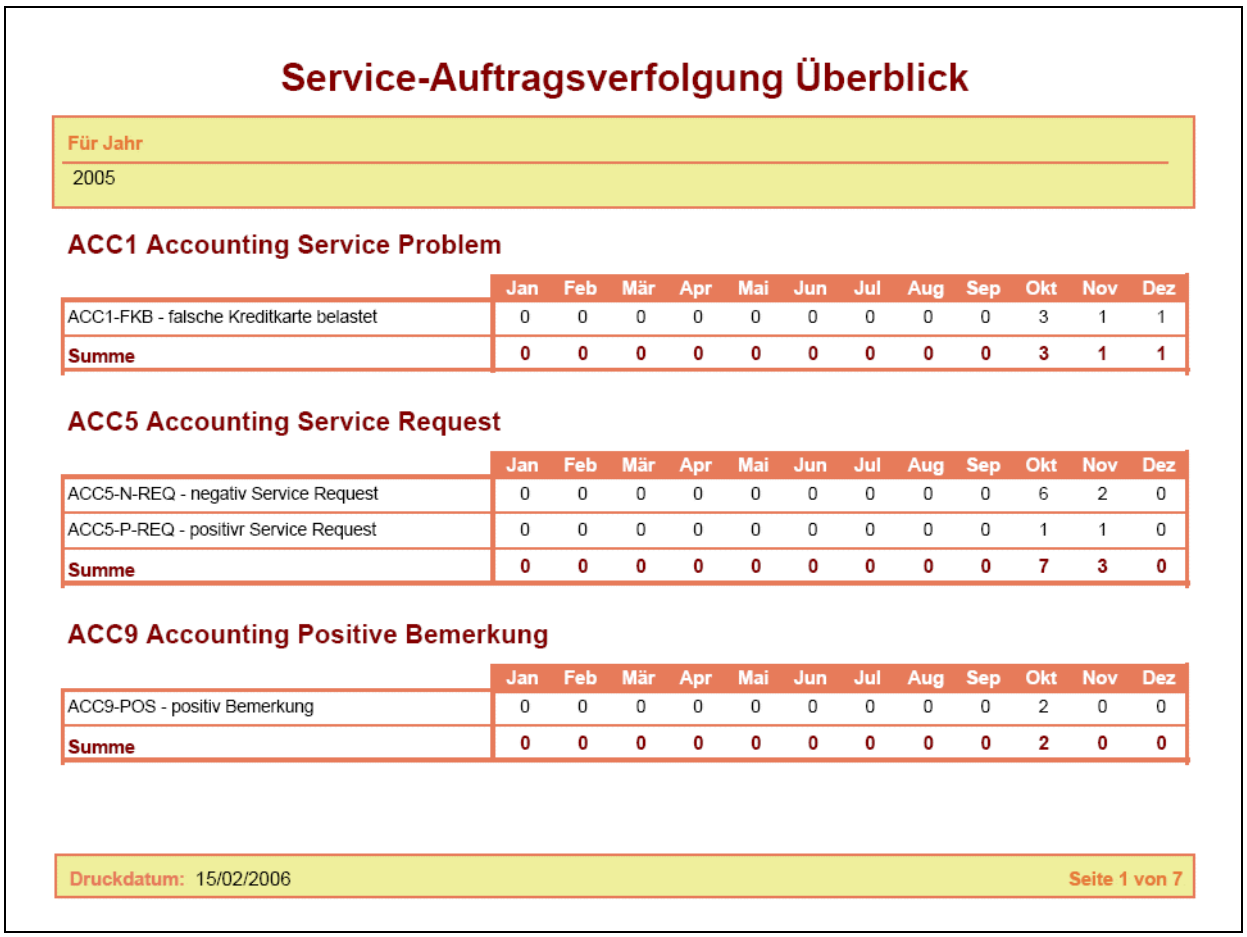
Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung anzuzeigen, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de;* für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

Die Auswertung erfolgt in Form einer Tabelle für das gewählte Jahr, gegliedert nach Abteilungen.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.



Service-Auftragsverfolgung Überblick

Für Jahr
2005

ACC1 Accounting Service Problem

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
ACC1-FKB - falsche Kreditkarte belastet	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1
Summe	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**1**	**1**

ACC5 Accounting Service Request

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
ACC5-N-REQ - negativ Service Request	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	2	0
ACC5-P-REQ - positivr Service Request	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Summe	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**7**	**3**	**0**

ACC9 Accounting Positive Bemerkung

	Jan	Feb	Mär	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez
ACC9-POS - positiv Bemerkung	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Summe	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**0**	**0**

Druckdatum: 15/02/2006 Seite 1 von 7

Bild 7-14 Auswertung Service-Auftragsverfolgung Überblick

7.1.5 Service-Auftragsverfolgung Grafik

Diese Auswertung zeigt die Service-Aufträge, nach deren Service-Codes gegliedert, in grafischer Form.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Grafiken* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Grafik* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

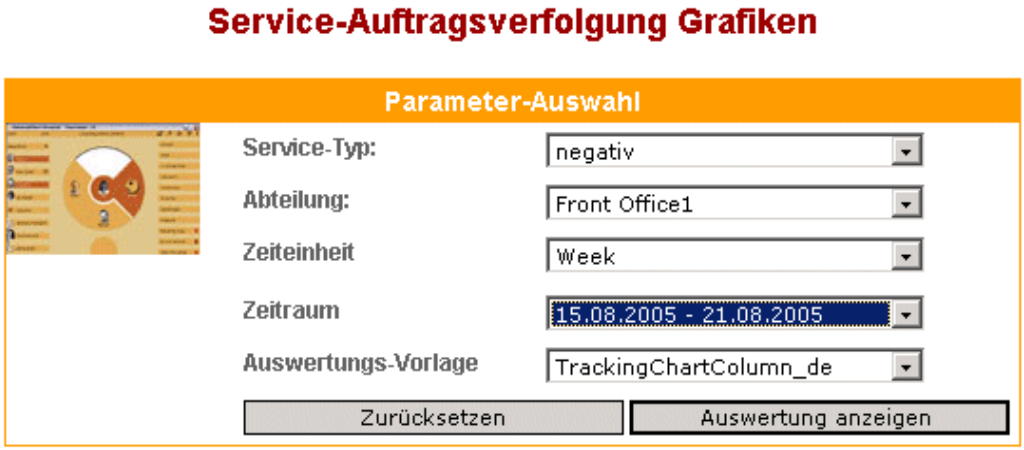


Bild 7-15 MIS - Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll (siehe Abschnitt 7.1.2).

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Zeiteinheit

Wählen Sie die Zeiteinheit für die in der nächsten Auswahlliste angebotenen Zeiträume (siehe Abschnitt 7.1.2).

Zeitraum

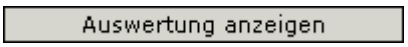
Wählen Sie einen der angebotenen Zeiträume, vorgegeben durch die Auswahl der Zeiteinheit.

Auswertungs-Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung anzuzeigen, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de*; für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *TrackingChartPie_de* bzw. *TrackingChartPie_en* stellt Service-Aufträge des definierten Typs, die im definierten Zeitraum von der definierten Abteilung erledigt wurden, in Form eines Kreisdiagramms dar. Die Service-Aufträge sind durch ihre Service-Codes repräsentiert.

- *TrackingChartColumn_de* bzw. *TrackingChartColumn_en* - stellt Service-Aufträge des definierten Typs, die im definierten Zeitraum von der gewählten Abteilung erledigt wurden, in Form eines Balkendiagramms (siehe Bild 7-6) dar. Die Service-Aufträge sind durch ihre Service-Codes repräsentiert.

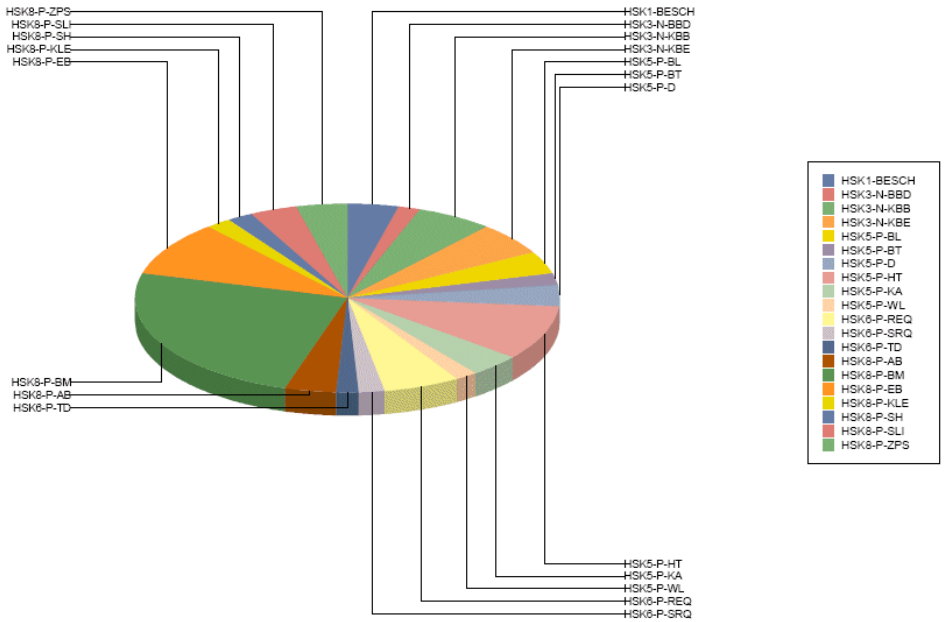


Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.

Service-Auftragsverfolgung Grafik

Service-Typ	Abteilung	Zeitinterval
Alle	Housekeeping (HSK)	01.11.2005 - 30.11.2005



Service-Code	Service-Text	Aufträge	%
HSK8-P-BM	Bademantel	13	24,53%
HSK5-P-HT	Handtuch	5	9,43%
HSK8-P-EB	Extrabett	5	9,43%
HSK3-N-KBB	Bübelbrett fehlt	3	5,66%
HSK3-N-KBE	Bügeleisen fehlt	3	5,66%
HSK6-P-REQ	Zimmerreinigung	3	5,66%
HSK1-BESCH	Service Problem	2	3,77%
HSK5-P-BL	Bettlaken	2	3,77%
HSK5-P-D	Decke	2	3,77%
HSK5-P-KA	Kissen Allergisch	2	3,77%
HSK8-P-AB	Aschenbecher	2	3,77%
HSK8-P-SLI	Slippers	2	3,77%
HSK8-P-ZPS	Zahnputzset	2	3,77%
HSK3-N-BBD	Bügelbrett defekt	1	1,89%
HSK5-P-BT	Badetuch	1	1,89%
HSK5-P-WL	Waschlappen	1	1,89%
HSK6-P-SRQ	Service request	1	1,89%
HSK6-P-TD	Turndown Service	1	1,89%
HSK8-P-KLE	Kleenex	1	1,89%
HSK8-P-SH	Shampoo	1	1,89%

Druckdatum: 15.02.2006 Seite 1 von 1

Bild 7-16 Auswertung Service Auftragsverfolgung-Grafik (Tortendiagramm)

7.1.6 Service-Historie Person

Diese Auswertung zeigt die Liste der Service-Aufträge, die nach den angegebenen Kriterien gefiltert werden: Sie können den Status der aufzunehmenden Auswertungen und den Zeitraum, in dem diese veranlasst wurden, als Filterkriterium definieren.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Historie Person* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Historie Person* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

Bild 7-17 MIS - Service-Historie Person

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll (siehe Abschnitt 7.1.2).

Initiator des Service-Auftrags

Wählen Sie den Datenbestand aus, aus der die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Guest/Gast, Staff/Mitarbeiter*).

Initiator-Name

Geben Sie den Namen des Initiators ein.

Zimmer

Wählen Sie aus, welche Zimmer in die Auswertung aufgenommen werden sollen.

Datum von, Datum bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.3 beschrieben.

Status-Filter

Wählen Sie den Status jener Aufträge, die Sie in die Auswertung aufnehmen wollen (*Alle*, *Prepared/Vorbereitet*, *Created/Angelegt*, *Submitted/Übermittelt, Accepted/Angenommen, Rejected/Abgelehnt, Done/Erledigt, Chanceled/Storniert, Failed/Fehlgeschlagen, Complaint/Beschwerde, Comment/Kommentar*). Eine ausführliche Beschreibung der Auftrags-Zustände finden Sie im Abschnitt 5.1.2.2.

Sortieren nach

Wählen Sie das Kriterium, nach dem die Service-Aufträge (bzw. deren einzelne „Elemente“ bei periodischen Service-Aufträgen) geordnet werden (bei periodischen Service-Aufträgen wird nämlich für jeden Tag ein neues Element für den gleichen Service-Auftrag generiert). Sie haben folgende Möglichkeiten:

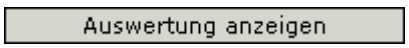
Status

Datum&Zeit

Initiator-Name

Auswertungs-Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung zu generieren, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de;* für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.

Service Historie Person

Service-Typ	Initiator	Initiator-Name	Zimmer	Status
Alle	Alle	Alle	Alle	Alle

Von	Bis	Sortieren nach
01.01.2005	14.02.2006	Initiator-Name

Initiator-Name	1. ETAGE-1, 1. Etage/1	Zimmer	121
Kategorie (Unterabt.)	ENG13 Licht Problem		
Service-Text	Licht Problem		
Details			
Lösung			

Erstellungszeit	Status	Service-Code	Service-Mitarbeiter	Auftrags-Nr.
17/11/2005 11:41:33	Erledigt	ENG13-N-L	ENGINE-CMI, Technik EOD Engineeri	175

Initiator-Name	1. ETAGE-1, 1. Etage/1	Zimmer	109
Kategorie (Unterabt.)	ENG11 TV Problem		
Service-Text	TV keine Fernbed.		
Details			
Lösung			

Erstellungszeit	Status	Service-Code	Service-Mitarbeiter	Auftrags-Nr.
18/11/2005 13:30:27	Erledigt	ENG11-N-TV	ENGINE-CMI, Technik EOD Engineeri	1818

Druckdatum: 14/02/2006 Seite 1 von 94

Bild 7-18 Auswertung Service-Historie Person

7.1.7 Service-Auftragsverfolgung Qualität

Diese Auswertung unterstützt Sie bei der Bewertung der Service-Auftrags-Qualität. HHSC bietet Ihnen mehrere Vorlagen an, mit denen Sie unterschiedliche Daten im Bezug auf die Qualität der Service-Aufträge in Ihrem Hotel übersichtlich darstellen können.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Qualität* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Qualität* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

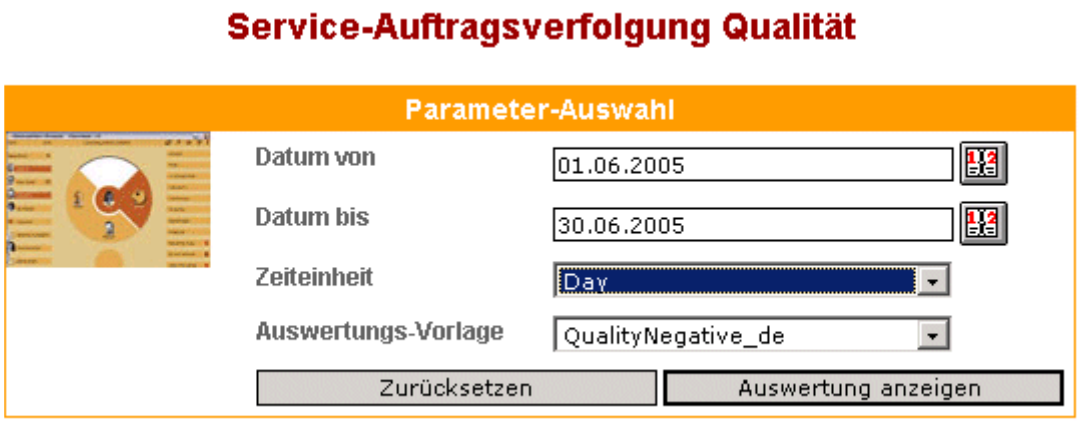


Bild 7-19 MIS - Service-Auftragsverfolgung Qualität

Datum von, Datum bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.3 beschrieben.

Zeiteinheit

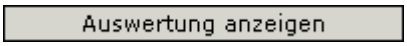
Wählen Sie die Schrittweite aus, die Sie für den definierten Zeitraum (*Datum von, Datum bis*) im Diagramm verwenden möchten. Wenn Sie z.B. im Zeitraum von 1.6.2005 bis 30.6.2005 als Zeiteinheit einen Tag wählen, wird im Diagramm ein Balken mit Informationen für jeden Tag des definierten Zeitraums dargestellt (je nach der gewählten Auswertungs-Vorlage).

Auswertungs-Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung anzuzeigen, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de;* für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *QualityNegative_de* bzw. *QualityNegative_en* z eigt die Anzahl von negativen Service-Aufträgen und Beschwerden im Vergleich zu allen anderen Aufträgen im definierten Zeitraum an. Jede Auftrags-Gruppe wird in Form eines Balkens dargestellt.

- *QualityResults_de* bzw. *QualityResults_en* zeigt die Qualität der Service-Aufträge in Form von drei Diagrammen an:
  - 1. Diagramm - stellt die Anzahl an erledigten, fehlgeschlagenen und stornierten Aufträgen dar.
  - 2. Diagramm - stellt die Aufträge dar, die innerhalb der dafür vorgesehenen Ausführungszeit (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7) erledigt wurden, im Vergleich zu jenen, die außerhalb der dafür vorgesehenen Ausführungszeit beendet wurden.
  - 3. Diagramm - stellt die Anzahl von erledigten und nicht erledigten Aufträgen, mit denen der Kunde zufrieden war, dar.

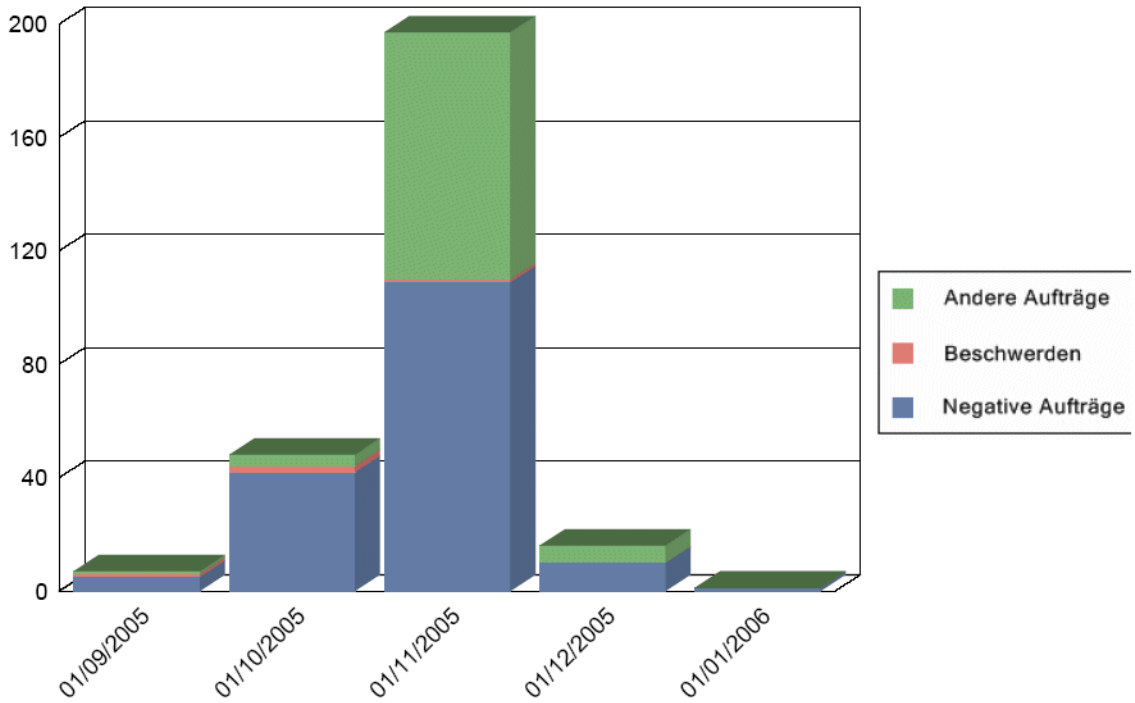


Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.

Service-Auftragsverfolgung - Qualität

Zeiteinheit	Von	Bis
Monat	01.01.2005	15.02.2006



Von	Bis	Negative Aufträge	Beschwerden	Andere Aufträge
01.09.2005	30.09.2005	5	1	1
01.10.2005	31.10.2005	42	2	4
01.11.2005	30.11.2005	109	1	87
01.12.2005	31.12.2005	10	0	6
01.01.2006	31.01.2006	1	0	0

Druckdatum: 15.02.2006 Seite 1 von 1

Bild 7-20 Auswertung Service-Auftragsverfolgung Qualität

7.1.8 Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung

Diese Auswertung zeigt die Anzahl an Service-Aufträgen des definierten Typs in der gewählten Abteilung, die nicht in der dafür vorgesehenen Ausführungszeit (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 7) erledigt wurden.

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

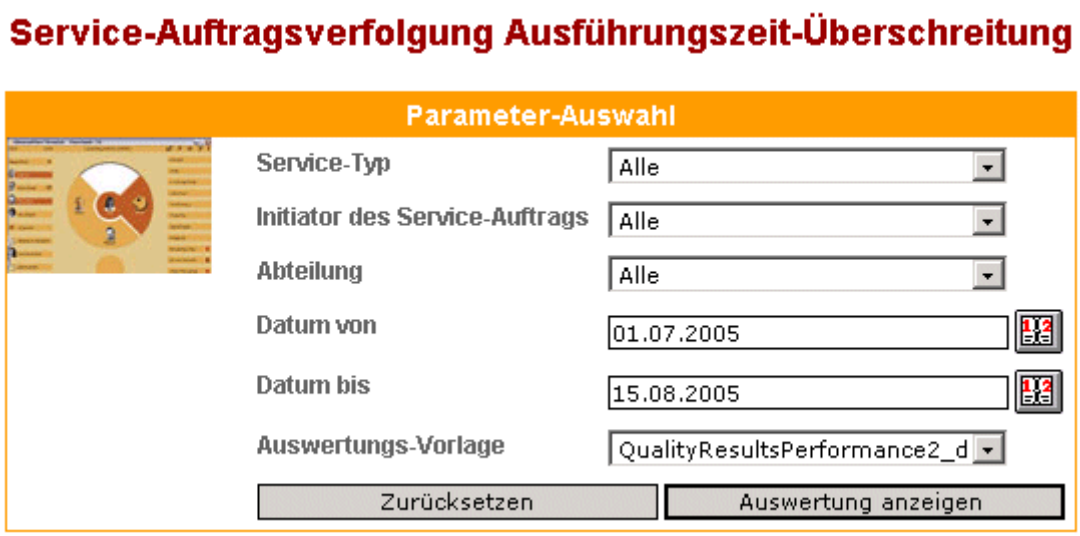


Bild 7-21 MIS - Service-Auftragsverfolgung Ausführungszeit-Überschreitung

Service-Typ

Wählen Sie den Service-Typ, der in die Auswertung aufgenommen werden soll (siehe Abschnitt 7.1.2).

Initiator des Service-Auftrags

Wählen Sie den Datenbestand aus, aus der die Personen stammen, die die in die Auswertung aufzunehmenden Aufträge veranlasst haben (*Alle, Guest/Gast, Staff/Mitarbeiter*).

Abteilung

Wählen Sie die Abteilung, deren Aufträge in die Auswertung aufgenommen werden sollen:

- *Alle* - Als Bestandteile des Diagramms werden alle Abteilungen angezeigt, die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben. Die Daten einzelner Unter-Abteilungen werden zusammengezählt.

- *<Beliebige Abteilung>* - Als Bestandteile des Diagramms, das nur die markierte Abteilung darstellt, werden alle Unter-Abteilungen angezeigt, die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben.

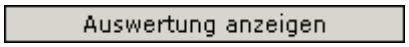
Datum von, Datum bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.3 beschrieben.

Auswertungs-Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung anzuzeigen, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de*, für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *QualityResultsPerformance_de* bzw. *QualityResultsPerformance_en* zeigt jene Abteilungen in Form eines Kreisdiagramms an (mit Ausgabe der Daten in absoluten Zahlen), die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben.
- *QualityResultsPerformance2_de* bzw. *QualityResultsPerformance2_en* zeigt jene Abteilungen in Form eines Kreisdiagramms an (mit Ausgabe der Daten in Prozentform), die bestimmte Aufträge nicht in der dafür vorgesehenen Zeit erledigt haben.

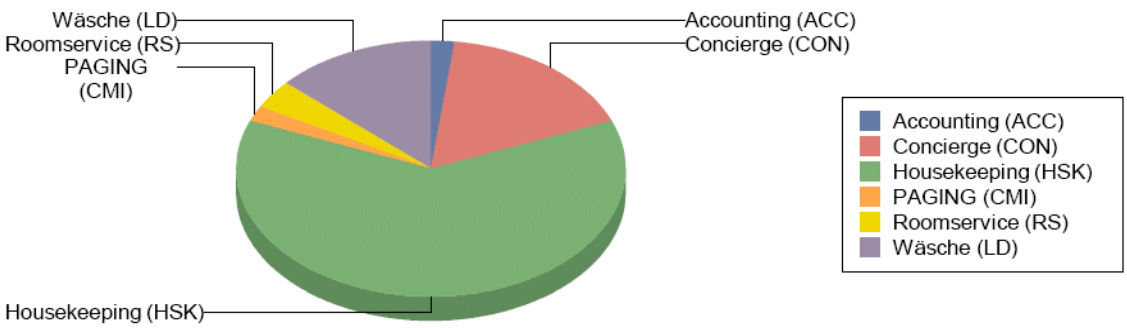


Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.

Service-Auftragsverfolgung - Ausführungszeit-Überschreitung

Service-Typ	Abteilung	Initiator
positiv	Alle	Gast
Von	**Bis**	
01.02.2005	15.02.2006	



Abteilung	Anzahl Überschreitungen	%
Housekeeping (HSK)	33	62,26%
Concierge (CON)	9	16,98%
Wäsche (LD)	7	13,21%
Roomservice (RS)	2	3,77%
Accounting (ACC)	1	1,89%
PAGING (CMI)	1	1,89%

Druckdatum: 15.02.2006 **Seite 1 von 1**

Bild 7-22 Auswertung Service-Auftragsverfolgung - Ausführungszeit-Überschreitung

7.1.9 Gast-Zufriedenheits-Index

Der *Gast-Zufriedenheits-Index* zeigt die Auswertung von Gäste-Umfragen an. Gäste haben zum Ausdrücken Ihrer Zufriedenheit 5 Antwortmöglichkeiten (0 = ganz schlecht, aufsteigend: 0.25, 0.5, 0.75, 1 = sehr gut). Wenn keine Antwort gegeben wird, nimmt HHSC den Wert 0 an. Die Grafiken für die Auswertung zeigen den *Gast-Zufriedenheits-Index* mit einem Wert von 0 - 1 (bzw. 0 - 100%) für die definierte Zeiteinheit (Tag, Monat,...).

Um diese Auswertung anzuzeigen, klicken Sie auf *Gast-Zufriedenheits-Index* im Bildschirm *Übersicht Auswertungen*. Sie können diese Auswertung auch per Klick auf *Auswertung anzeigen* im Bereich *Gast-Zufriedenheits-Index* anzeigen lassen.
In beiden Fällen wird im Web-Browser das Formular zur Auswahl der Parameter für die anzuzeigende Auswertung geöffnet.

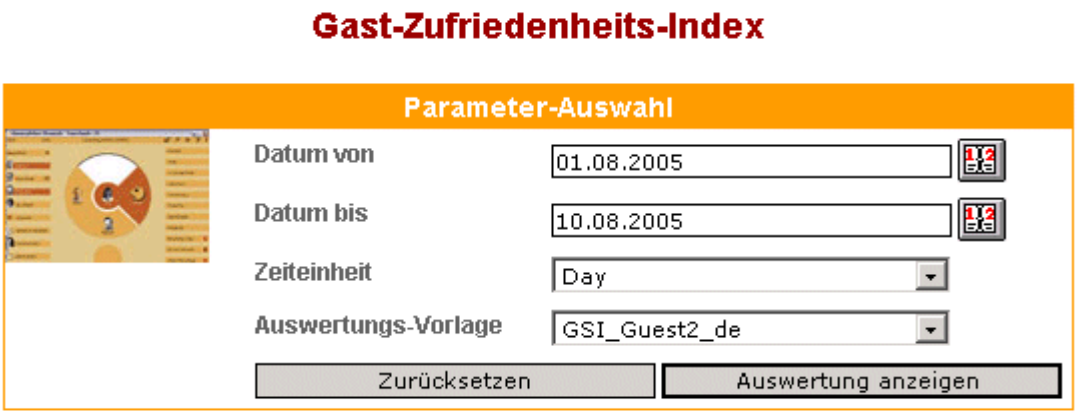


Bild 7-23 MIS - Gast-Zufriedenheits-Index

Datum von, Datum bis

Definieren Sie den für die Auswertung relevanten Zeitraum.
Die Datumsauswahl über die Kalendersymbole ist in Abschnitt 7.1.3 beschrieben.

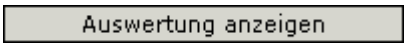
Zeiteinheit

Wählen Sie die Schrittweite aus, die Sie für den definierten Zeitraum (*Datum von, Datum bis*) im Diagramm verwenden möchten. Wenn Sie z.B. im Zeitraum von 1.6.2005 bis 30.6.2005 als Zeiteinheit einen Tag auswählen, wird im ausgegebenen Diagramm für jeden Tag des definierten Zeitraums ein Balken/ein Kurvenabschnitt mit Informationen stehen (je nach der gewählten Auswertungs-Vorlage).

Auswertungs-Vorlage

Wählen Sie ein Layout für die Auswertung. HHSC bietet Ihnen mindestens eine Vorlage an. Um eine deutsche Auswertung anzuzeigen, wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *de*; für eine englische Auswertung wählen Sie eine Vorlage mit der Endung *en*.

- *GSI_Guest_de* bzw. *GSI_Guest_en* - Darstellung der Auswertung als Kurve (mit min. Schrittweite von 2 Tagen)
- *GSI_Guest2_de* bzw. *GSI_Guest2_en* - Darstellung der Auswertung als Balkendiagramm (mit min. Schrittweite von einem Tag)
- *GSI_Guest3_de* bzw. *GSI_Guest3_en* - Darstellung der Auswertung als Kurve (mit min. Schrittweite von einem Tag)



Startet die Erstellung der definierten Auswertung; nach deren Fertigstellung wird diese angezeigt.

Setzt alle Einträge im Formular auf die Anfangswerte zurück.

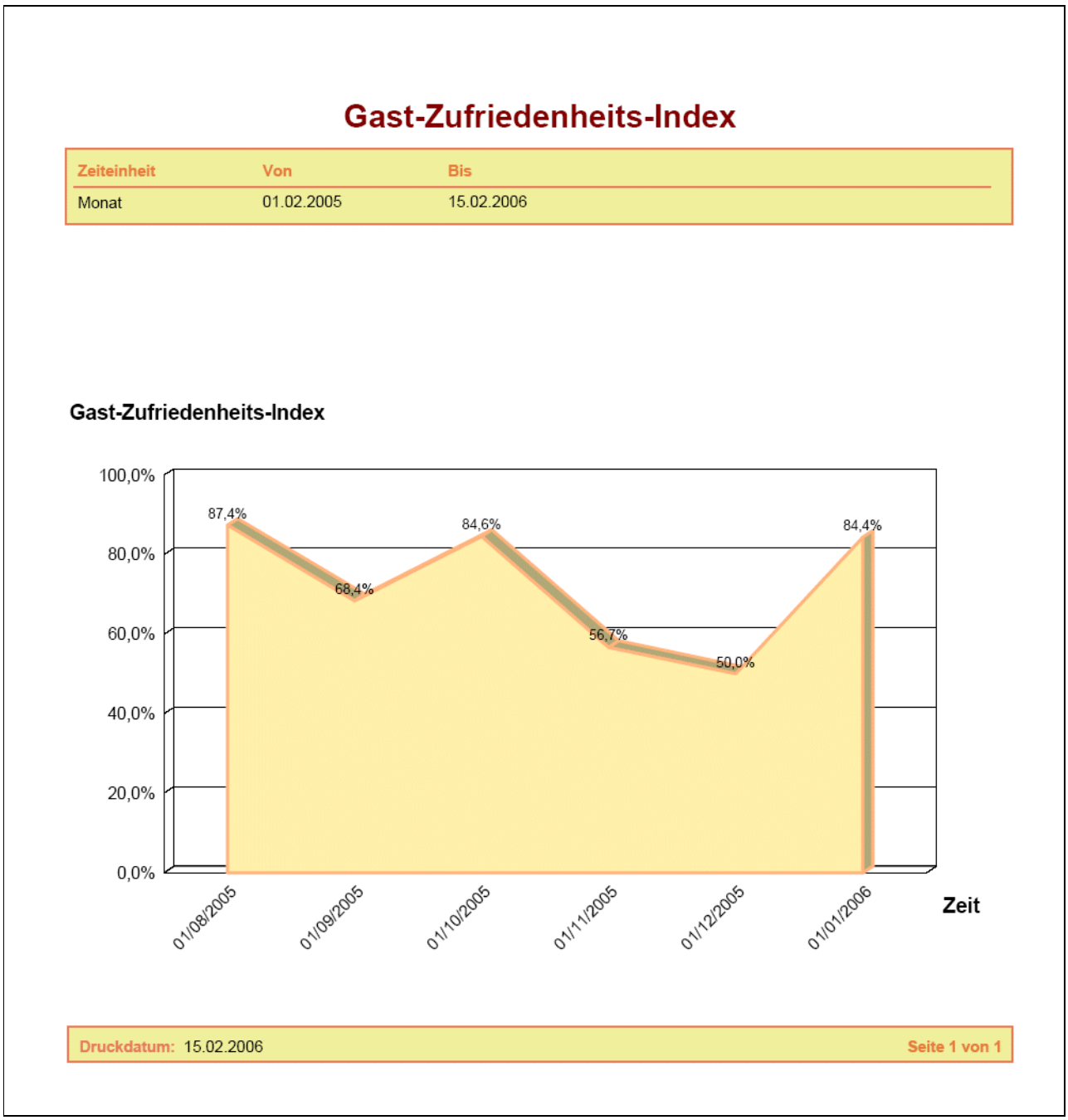


Bild 7-24 Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Flächendiagramm)

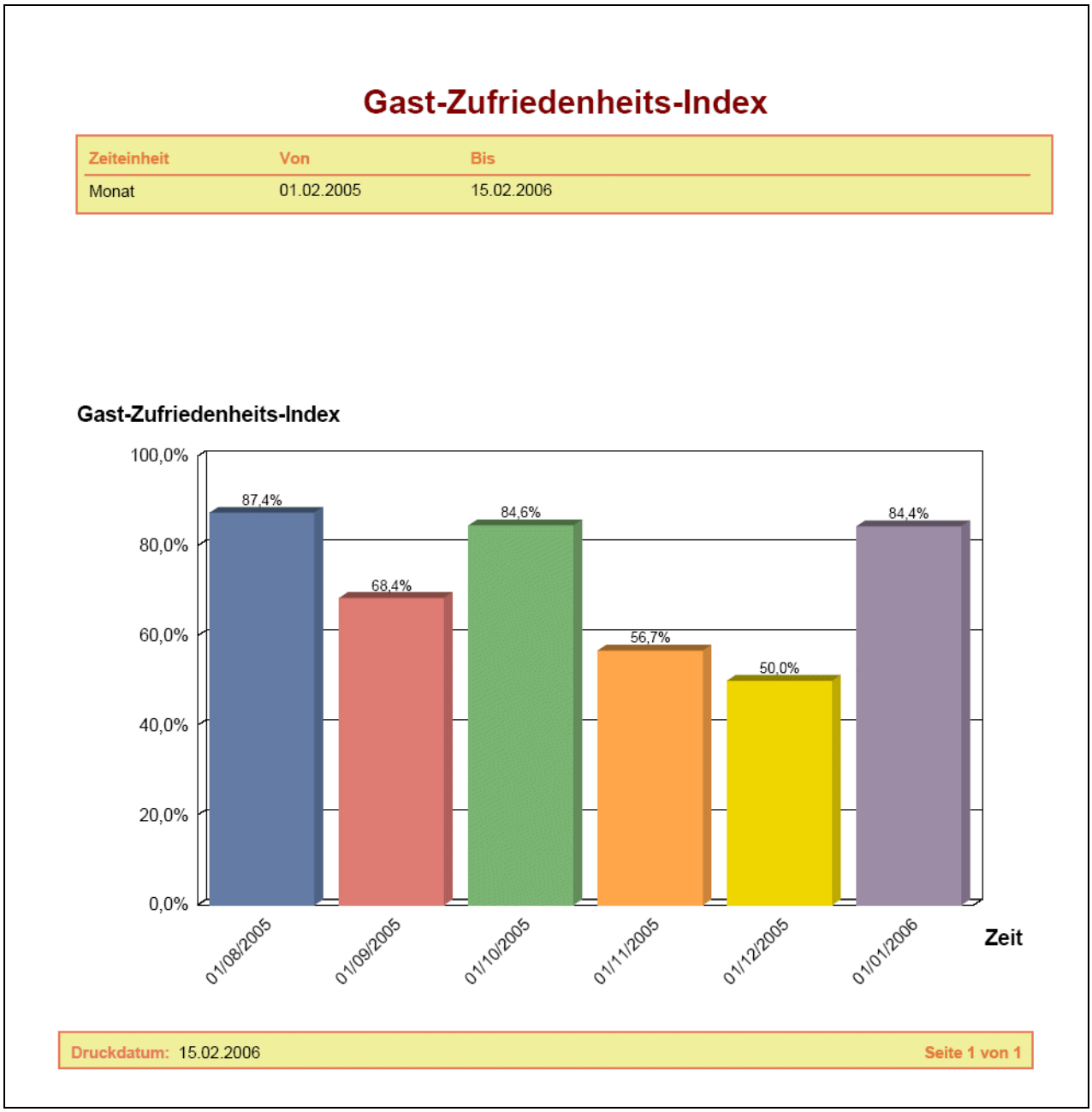


Bild 7-25 Auswertung Gast-Zufriedenheits-Indes (Balkendiagramm)

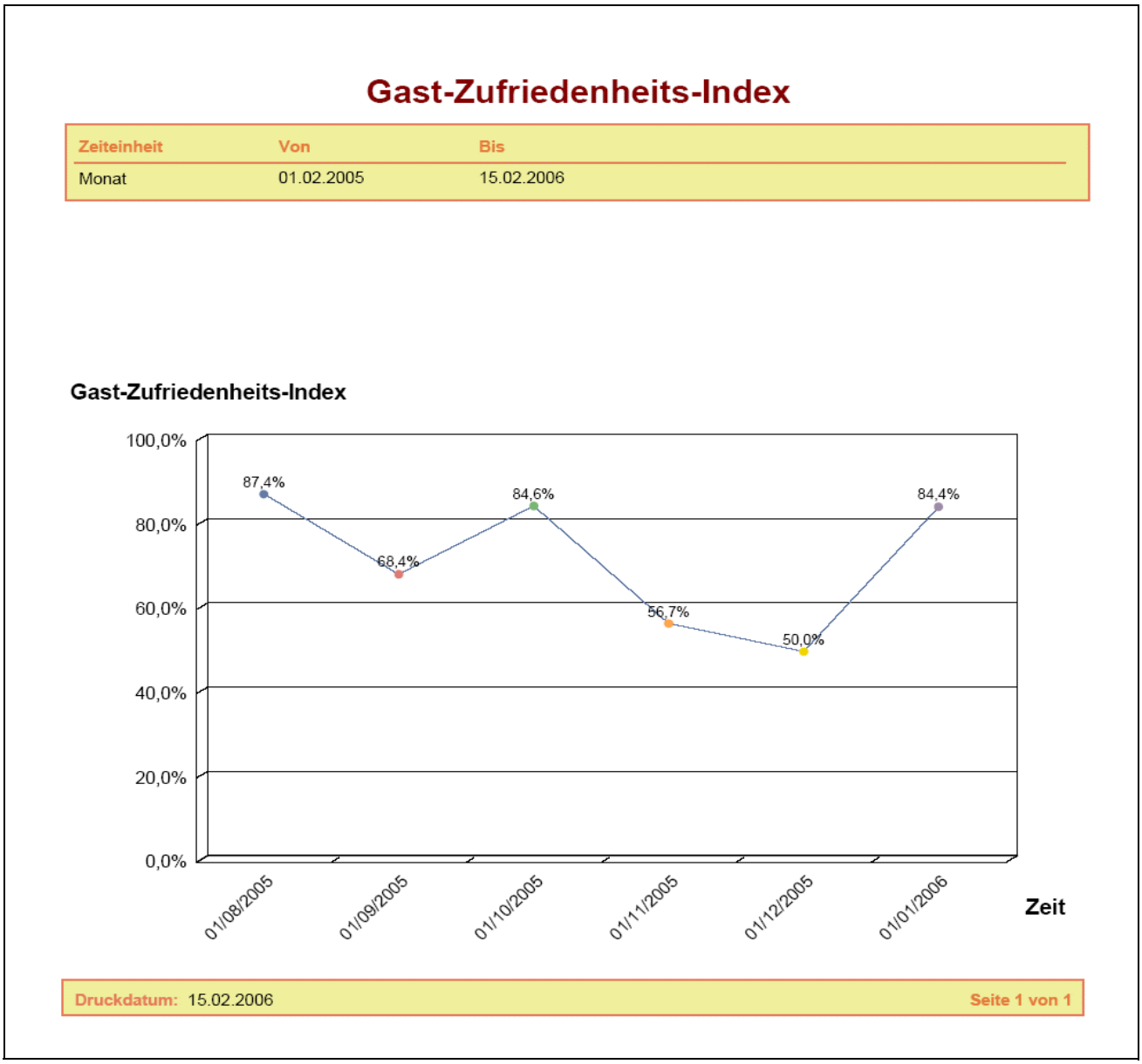


Bild 7-26 Auswertung Gast-Zufriedenheits-Index (Liniendiagramm)

8 Content Management

Mit dem Menü *Content Management* können Sie - bei Vorliegen der Lizenz für HHSC Business oder HHSC Professional - einerseits Fragen für Gäste-Umfragen über die Gastkonsole definieren und andererseits den Gastkonsolen-Inhalt (Kategorien und Texte) festlegen.

Fragen können zu Fragen-Kategorien zusammengefasst und auf diverse Umfrage-Vorlagen aufgeteilt werden. Durch Kombination der von Ihnen definierten Fragen, Fragen-Kategorien und Umfrage-Vorlagen können Sie unterschiedliche Gäste-Umfragen zusammenstellen, die den Gästen in einem vorgegebenen Zeitintervall über die Gastkonsole zur Beantwortung angeboten werden.

Um den Gastkonsolen-Inhalt zu gestalten bzw. stets aktuell zu halten, können Sie für die Gastkonsole beliebige Kategorien (Links, ...) definieren und diesen Kategorien Objekte (z.B. in Form von Internet-Adressen) zuordnen. Zusätzlich können Sie sämtliche an der Gastkonsole aufscheinenden Texte komfortabel in den von HHSC angebotenen Sprachen (dzt. Englisch und Deutsch) modifizieren.

Das Menü *Content Management* befindet sich im Navigationsbereich auf der linken Seite Ihres Bildschirms.

Bild 8-1 Menü Content Management

Durch Anklicken des Menüeintrages *Web-Portal* im Menü *Content Management* wird das Fenster *Web-Portal* auf dem HHSC-Bildschirm geöffnet.

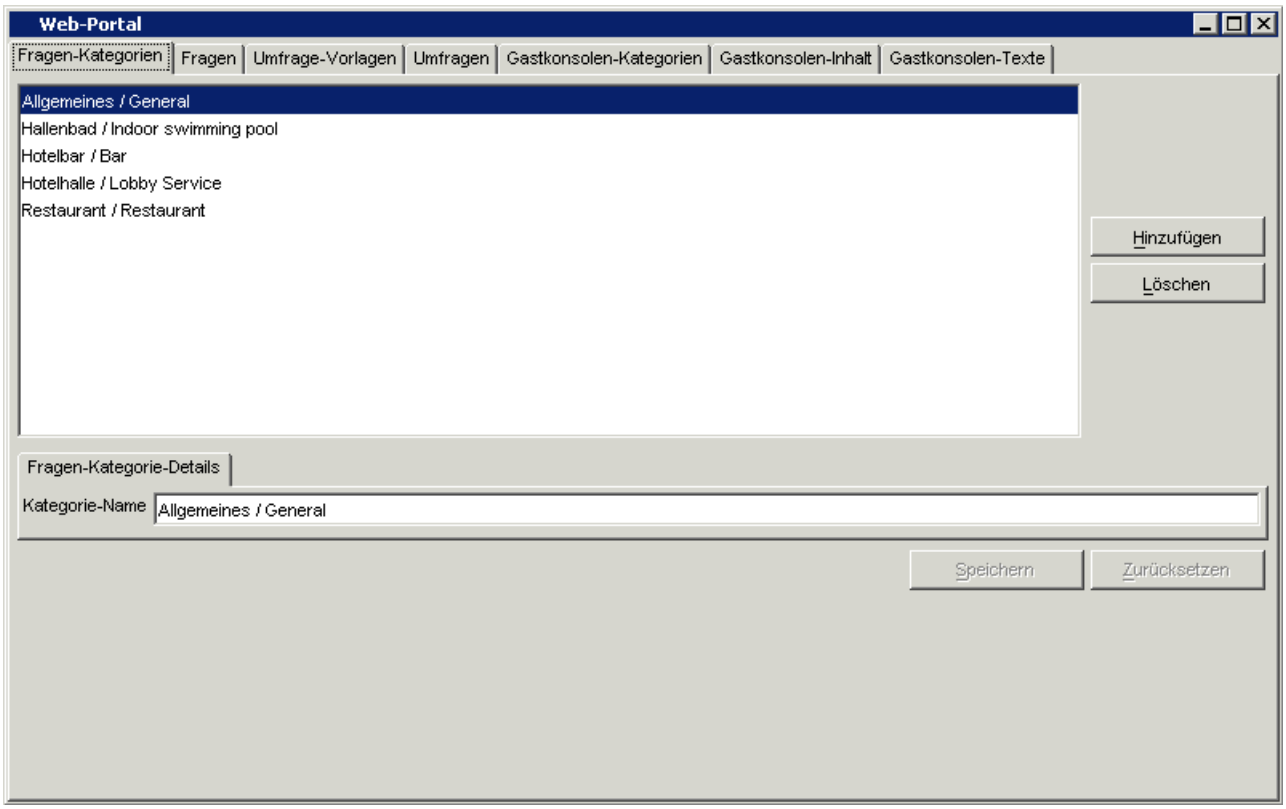


Bild 8-2 Web-Portal-Funktionen (Registerkarte Fragen-Kategorien)

Das Fenster *Web-Portal* besteht aus den folgenden Registerkarten:

- Fragen-Kategorien (siehe Abschnitt 8.1)
- Fragen (siehe Abschnitt 8.2)
- Umfrage-Vorlagen (siehe Abschnitt 8.3)
- Umfragen (siehe Abschnitt 8.4)
- Gastkonsolen-Kategorien (siehe Abschnitt 8.5)
- Gastkonsolen-Inhalt (siehe Abschnitt 8.6)
- Gastkonsolen-Texte (siehe Abschnitt 8.7)

Diese Registerkarten werden in den folgenden Abschnitten eingehend beschrieben.

8.1 Fragen-Kategorien

Mit Hilfe der Registerkarte *Fragen-Kategorien* können Sie Fragen-Kategorien für Gäste-Umfragen in Ihrem HHSC-System definieren.

Um die Registerkarte *Fragen-Kategorien* zu öffnen, klicken Sie auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

Im oberen Teil des Fensters (siehe Bild 8-2) gibt es einen Bereich, in dem eine Liste aller Fragen-Kategorien angezeigt wird, die in Ihrem HHSC-System definiert sind (Fragenkategorienliste). Im unteren Teil des Fensters befindet sich die Registerkarte *Fragen-Kategorie-Details*, die den Namen der gewählten Fragen-Kategorie anzeigt.

Sie können neue Fragen-Kategorien hinzufügen bzw. bestehende Fragen-Kategorien ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird eine neue Fragen-Kategorie eingerichtet. In der Registerkarte *Fragen-Kategorie-Details* geben Sie den Namen der neue Fragen-Kategorie ein. Nach Beendigung der Eingabe klicken Sie auf *Speichern*. Der Name der neuen Fragen-Kategorie erscheint jetzt in der Fragenkategorienliste.

Löschen

Die in der Liste markierte Fragen-Kategorie wird gelöscht.

Um die Daten einer bestehenden Fragen-Kategorie bearbeiten zu können, müssen Sie die Fragen-Kategorie in der Fragenkategorienliste markieren. Der aktuelle Name für die Fragen-Kategorie wird auf der Registerkarte *Fragen-Kategorie-Details* angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken dann auf *Speichern*.

Registerkarte Fragen-Kategorie-Details

Die Registerkarte *Fragen-Kategorie-Details* enthält folgendes Feld:

Kategorie-Name

Frei wählbarer Name einer Fragen-Kategorie

Speichern

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Zurücksetzen

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.2 Fragen

Mit Hilfe der Registerkarte *Fragen* können Sie Fragen für Gäste-Umfragen in Ihrem HHSC-System definieren.

Um die Registerkarte *Fragen* zu öffnen, klicken Sie bitte auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

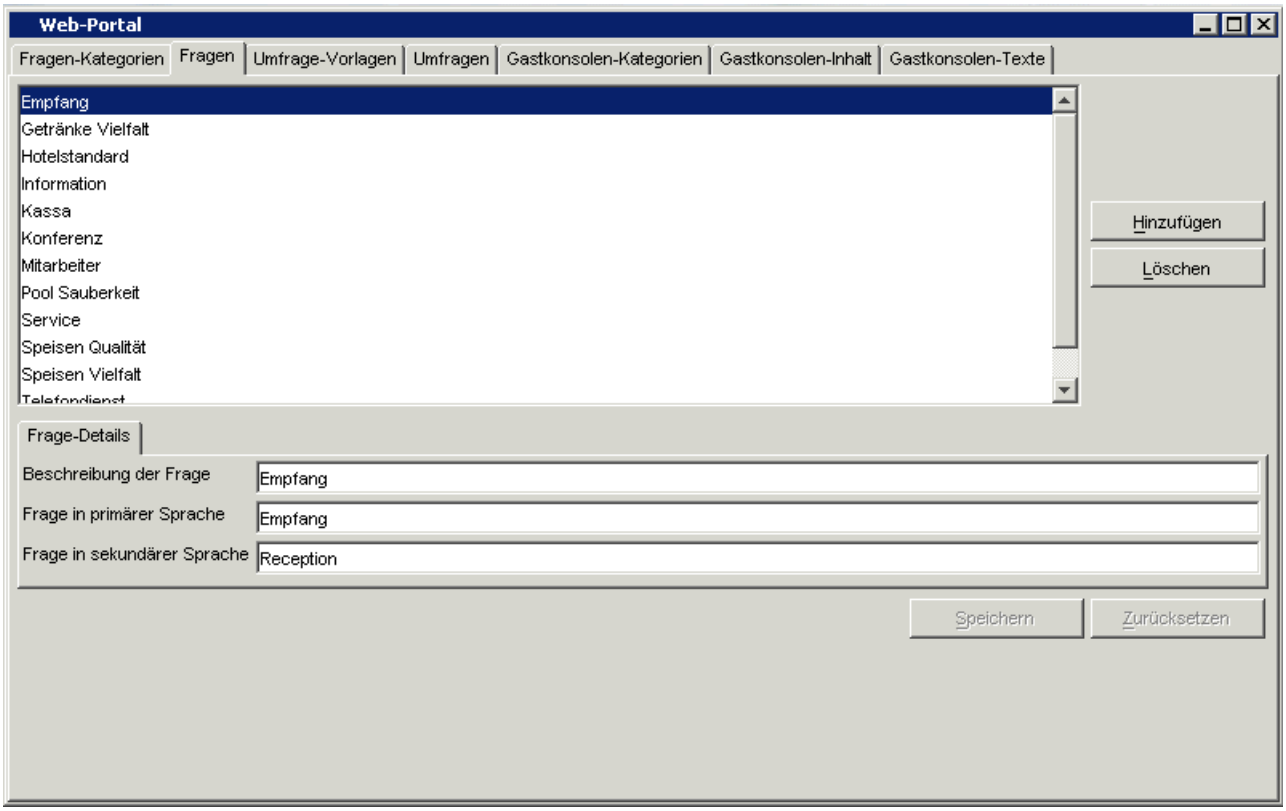


Bild 8-3 Web-Portal - Registerkarte Fragen

Im oberen Teil des Fensters gibt es einen Bereich, in dem eine Liste aller Fragen angezeigt wird, die in Ihrem HHSC-System definiert sind (Fragenliste).
Im unteren Teil des Fensters befindet sich die Registerkarte *Frage-Details*, die alle Daten zur gewählten Frage anzeigt.

Sie können neue Fragen hinzufügen bzw. bestehende Fragen ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird eine neue Frage definiert. In der Registerkarte *Frage-Details* geben Sie die Daten zu der neuen Frage ein. Nach Beendigung der Eingabe klicken Sie auf *Speichern*. Der Name der neuen Frage erscheint jetzt in der Fragenliste.

Die in der Liste markierte Frage wird gelöscht.

Um die Daten einer bestehenden Frage bearbeiten zu können, müssen Sie die Frage in der Fragenliste markieren. Die aktuellen Daten für die Frage werden auf der Registerkarte *Frage-Details* angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken Sie dann auf die Schaltfläche *Speichern*.

Registerkarte Frage-Details

Die Registerkarte *Frage-Details* enthält folgende Felder:

Beschreibung der Frage

Frei wählbarer Name einer Frage

Frage in primärer Sprache

Obligatorisch. Geben Sie den Wortlaut der Frage ein, so wie es auf der Gastkonsole innerhalb einer Umfrage aufscheinen soll.

Frage in sekundärer Sprache

Falls die Frage zweisprachig erscheinen soll, geben Sie die Übersetzung der Frage für die Gäste-Umfrage in der zweiten Sprache ein. Dieser Eintrag scheint direkt unter dem Wortlaut der primären Sprache in Klammern auf.
Wenn Sie dieses Feld leer lassen, wird die Frage nur in der primären Sprache eingeblendet.

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.3 Umfrage-Vorlagen

Mit Hilfe der Registerkarte *Umfrage-Vorlagen* können Sie in Ihrem HHSC-System Strukturen für die Definition von Gäste-Umfragen erzeugen. Sie können Fragen und Fragen-Kategorien zu einer Umfrage-Vorlage zusammenstellen.

Um die Registerkarte *Umfrage-Vorlagen* zu öffnen, klicken Sie bitte auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

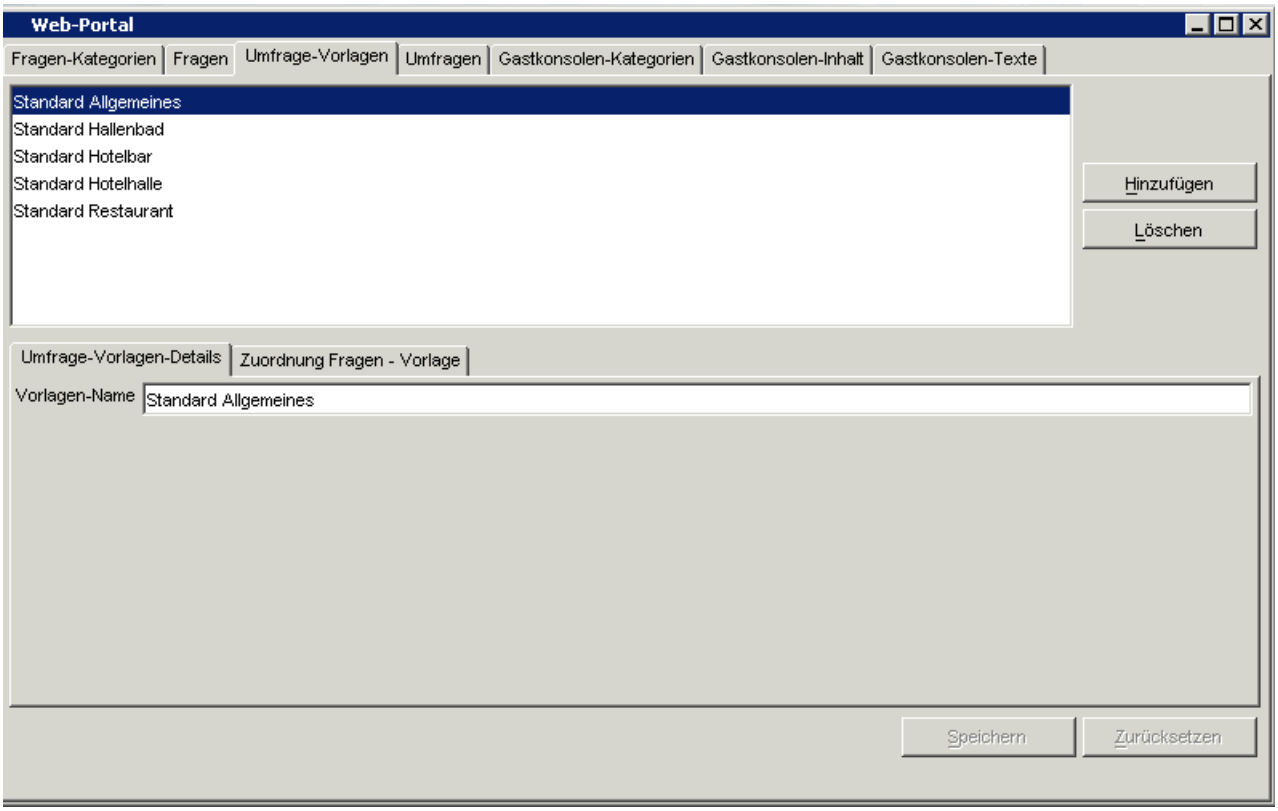


Bild 8-4 Web-Portal - Registerkarte Umfrage-Vorlagen

Im oberen Teil des Fensters gibt es einen Bereich, in dem eine Liste aller Umfrage-Vorlagen angezeigt wird, die in Ihrem HHSC-System definiert sind (Vorlagenliste).
Im unteren Teil des Fensters befinden sich die Registerkarten *Umfrage-Vorlagen-Details* und *Zuordnung Frage - Vorlage* (siehe unten).

Sie können neue Umfrage-Vorlagen hinzufügen bzw. bestehende Umfrage-Vorlagen ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird eine neue Umfrage-Vorlage definiert. In der Registerkarte *Umfrage-Vorlagen-Details* geben Sie die Daten zu der neuen Umfrage-Vorlage ein. Nach Beendigung der Eingabe klicken Sie auf *Speichern*. Der Name der neuen Umfrage-Vorlage erscheint jetzt in der Vorlagenliste.

Löschen

Die in der Liste markierte Umfrage-Vorlage wird gelöscht.

Um die Daten einer bestehenden Umfrage-Vorlage bearbeiten zu können, müssen Sie die Umfrage-Vorlage in der Vorlagenliste markieren. Die aktuellen Daten für die Umfrage-Vorlage werden auf den Registerkarten *Umfrage-Vorlagen-Details* (Vorlagen-Name) und *Zuordnung Fragen-Vorlage* (Vorlagen-Struktur) angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken dann auf *Speichern*.

Registerkarte Umfrage-Vorlagen-Details

Die Registerkarte *Umfrage-Vorlagen-Details* enthält folgendes Feld:

Vorlagen-Name

Frei wählbarer Name einer Umfrage-Vorlage

Registerkarte Zuordnung Fragen - Vorlage

Bild 8-5 Web-Portal - Registerkarte Zuordnung Fragen - Vorlage

Mit Hilfe der Registerkarte *Zuordnung Fragen - Vorlage* können Sie Fragen und/oder Fragen-Kategorien zu einer Umfrage-Vorlage verknüpfen. Die Registerkarte enthält folgende Felder:

Bereich Vorlagen-Struktur

Linker Bereich der Registerkarte *Zuordnung Fragen - Vorlage*. Hier werden alle der selektierten Umfrage-Vorlage zugeordneten Fragen und Fragen-Kategorien aufgelistet.

Kategorien

Auswahlfeld zur Festlegung der Fragen-Kategorien, die einer Umfrage-Vorlage zugeordnet werden sollen

Fragen

Auswahlfeld zur Festlegung der Fragen, die einer Umfrage-Vorlage zugeordnet werden sollen

Hinzufügen

Die im Auswahlfeld links neben der Schaltfläche selektierte Fragen-Kategorie bzw. Frage wird als letzter Eintrag in die Liste der Fragen-Kategorien bzw. in die Liste der Fragen der ausgewählten Kategorie im Bereich *Vorlagen-Struktur* eingefügt.

Um mehrere Fragen auf einmal einzufügen, markieren Sie die gewünschten Fragen mit der gedrückten Schaltfläche *<Shift>* (hintereinander stehende Fragen) oder *<Strg>* (nicht hintereinander stehende Fragen) und drücken *Hinzufügen*.

Die Schaltfläche *Hinzfügen* bei dem Auswahlfeld *Fragen* ist nur dann aktiv, wenn im Bereich *Vorlagen-Struktur* eine Kategorie ausgewählt ist.

Jede Kategorie kann bei der Vorlage nur einmal hinzugefügt werden!
Jede Frage kann innerhalb einer Kategorie nur einmal vorkommen!

Löschen

Das markierte Objekt im Bereich *Vorlagen-Struktur* wird aus der Vorlage gelöscht.

Speichern

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Zurücksetzen

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.4 Umfragen

Mit Hilfe der Registerkarte *Umfragen* können Sie Gäste-Umfragen definieren, die in dem von Ihnen vorgegebenen Zeitraum den Gästen, die Zimmer einer bestimmten Kategorie bewohnen, über die Gastkonsole zur Beantwortung angeboten werden. Sie können Fragen, Fragen-Kategorien und Umfrage-Vorlagen zu einer Gäste-Umfrage verknüpfen.

Um die Registerkarte *Umfragen* zu öffnen, klicken Sie bitte auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

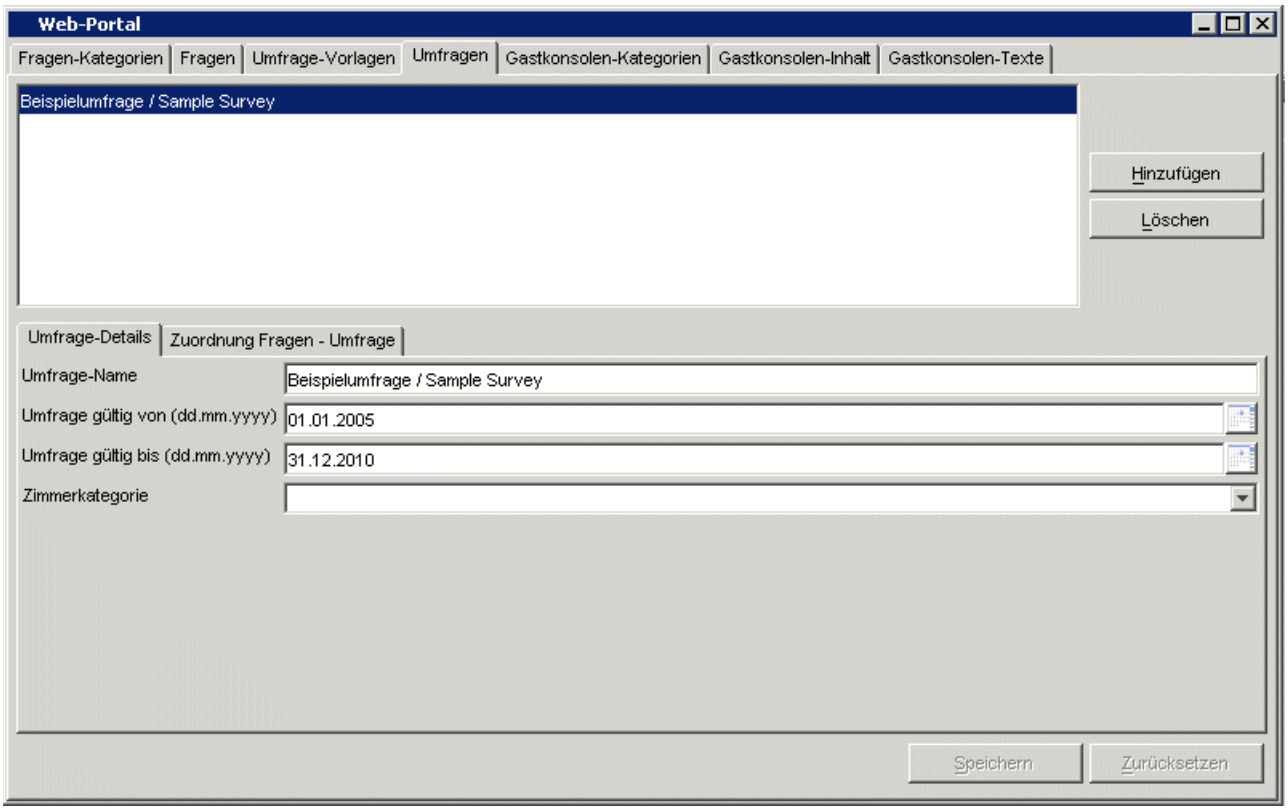


Bild 8-6 Web-Portal - Registerkarte Umfragen

Im oberen Teil des Fensters gibt es einen Bereich, in dem eine Liste aller Umfragen angezeigt wird, die in Ihrem HHSC-System definiert sind (Umfragenliste).
Im unteren Teil des Fensters befinden sich die Registerkarten *Umfrage-Details* und *Zuordnung Fragen - Umfrage* (siehe unten).

Sie können neue Umfragen hinzufügen bzw. bestehende Umfragen ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird eine neue Umfrage definiert. In den Registerkarten *Umfrage-Details* und *Zuordnung Fragen - Umfrage* geben Sie die Daten zu der neuen Umfrage ein. Nach Beendigung der Eingabe klicken Sie auf *Speichern*. Der Name der neuen Umfrage erscheint jetzt in der Umfragenliste.

Löschen

Die in der Liste markierte Umfrage wird gelöscht.

Um die Daten einer bestehenden Umfrage bearbeiten zu können, müssen Sie die Umfrage in der Umfragenliste markieren. Die aktuellen Daten für die Umfrage werden auf den Registerkarten *Umfrage-Details* und *Zuordnung Frage-Umfrage* angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken dann auf *Speichern*.

Registerkarte Umfrage-Details

Die Registerkarte *Umfrage-Details* enthält folgende Felder:

Umfrage-Name

Frei wählbarer Name einer Gäste-Umfrage

Umfrage gültig von

Beginn des Zeitraums, in dem die Umfrage Gästen über die Gastkonsole zur Beantwortung angeboten wird

Umfrage gültig bis

Ende des Zeitraums, in dem die Umfrage Gästen über die Gastkonsole zur Beantwortung angeboten wird

Zimmerkategorie

Auswahlfeld zur Festlegung der Zimmerkategorie, für die die Umfrage angeboten wird
Default: erste Kategorie in der angebotenen Zimmerkategorien-Liste

Wenn Sie eine Frage für mehrere Zimmer-Kategorien verwenden möchten, müssen Sie für jede Zimmer-Kategorie eine neue Umfrage erstellen und die Frage dort einfügen.

Registerkarte Zuordnung Fragen - Umfrage

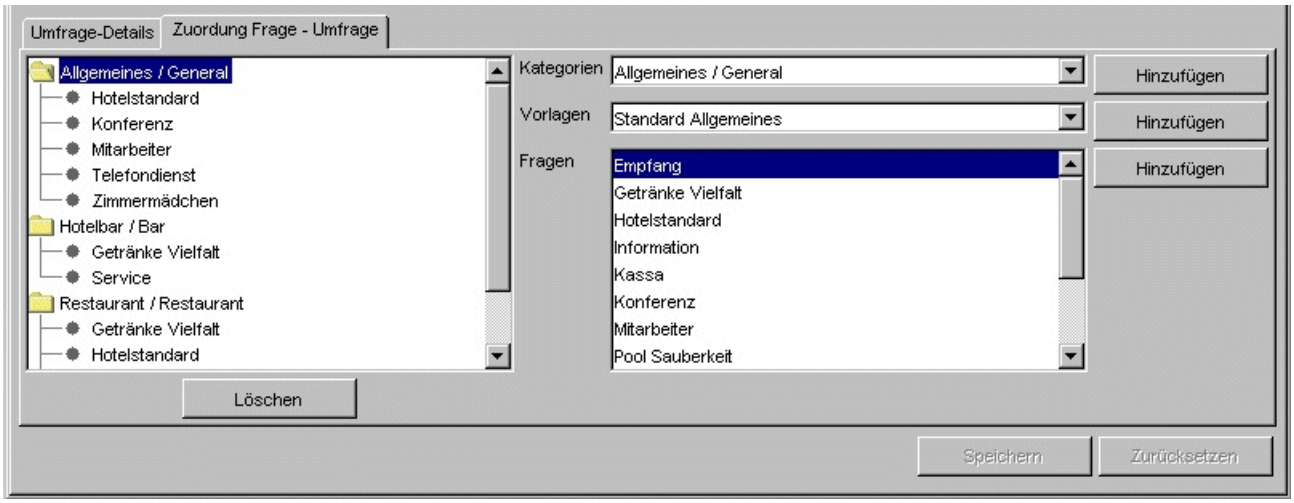


Bild 8-7 Web-Portal - Registerkarte Zuordnung Fragen - Umfrage

Mit Hilfe der Registerkarte *Zuordnung Fragen - Umfrage* können Sie Fragen und/oder Fragen-Kategorien und/oder Umfrage-Vorlagen zu einer Umfrage verknüpfen. Die Registerkarte enthält folgende Felder:

Bereich Umfrage-Struktur

Linker Bereich der Registerkarte *Zuordnung Fragen - Umfrage*. Hier werden alle der selektierten Umfrage zugeordneten Fragen, Fragen-Kategorien und Umfrage-Vorlagen aufgelistet.

Kategorien

Auswahlfeld zur Festlegung der Fragen-Kategorien, die einer Umfrage zugeordnet werden sollen.

Vorlagen

Auswahlfeld zur Festlegung der Umfrage-Vorlagen, die einer Umfrage zugeordnet werden sollen.
Beim Hinzufügen einer Vorlage werden alle aktuell der Vorlage zugewiesenen Fragen und Kategorien hinzugefügt.

Fragen

Auswahlfeld zur Festlegung der Fragen, die einer Umfrage zugeordnet werden sollen

Hinzufügen

Die im Auswahlfeld links neben der Schaltfläche selektierte Fragen-Kategorie, Umfrage-Vorlage bzw. Frage wird als letzter Eintrag der Fragen-Kategorien-, Umfrage-Vorlagen- bzw. Fragen-Liste im Bereich *Umfrage-Struktur* eingefügt.

Jede Kategorie kann bei der Umfrage nur einmal hinzugefügt werden!
Jede Frage kann innerhalb einer Kategorie nur einmal vorkommen!

Um mehrere Fragen auf einmal einzufügen, markieren Sie die gewünschten Fragen mit der gedrückten Schaltfläche *<Shift>* (hintereinander stehende Fragen) oder *<Strg>* (nicht hintereinander stehende Fragen) und drücken *Hinzufügen*.

Löschen

Das markierte Objekt im Bereich *Umfrage-Struktur* wird aus der Umfrage gelöscht.

Speichern

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Zurücksetzen

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.5 Gastkonsolen-Kategorien

Mittels Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorien* können Sie Kategorien für den Inhalt der Gastkonsole in Ihrem HHSC-System definieren.

Um die Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorien* zu öffnen, klicken Sie bitte auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

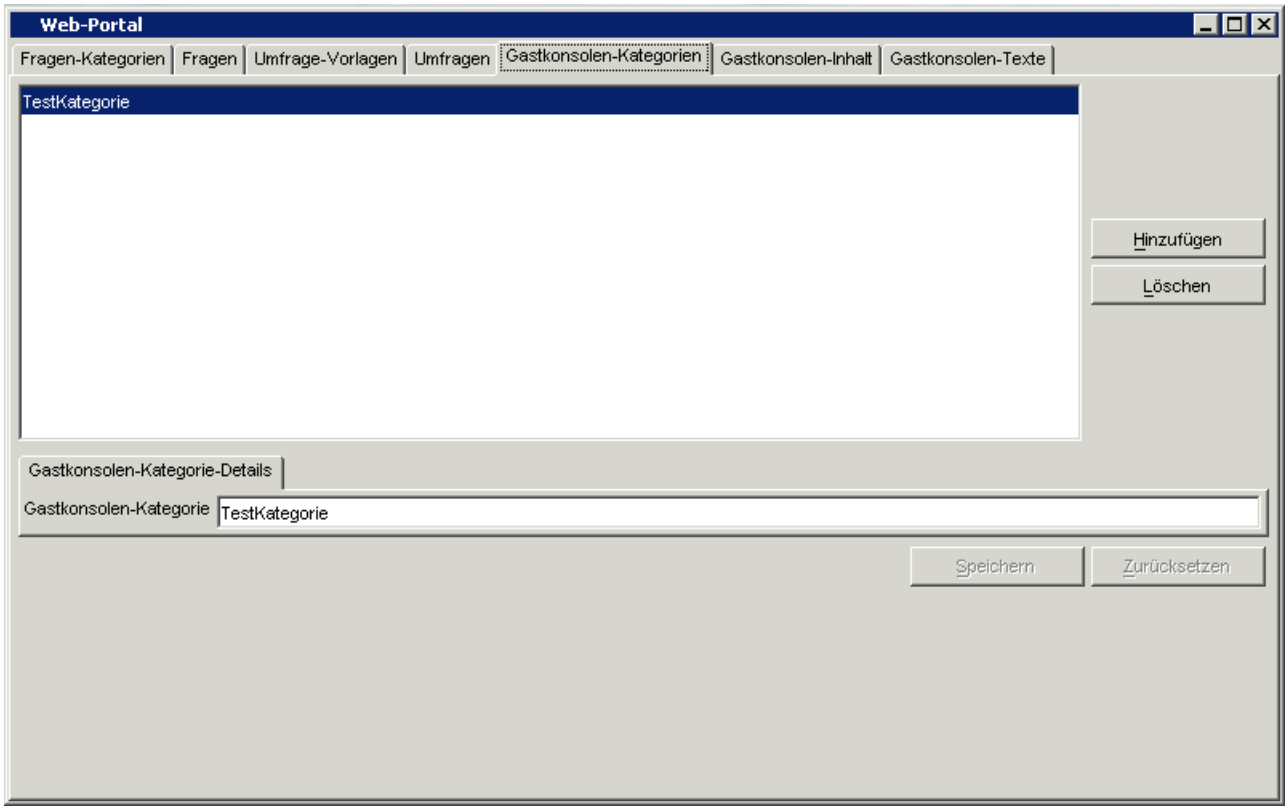


Bild 8-8 Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Kategorien

Im oberen Teil des Fensters gibt es einen Bereich, in dem eine Liste aller Gastkonsolen-Kategorien angezeigt wird, die in Ihrem HHSC-System definiert sind (Gastkonsolenkategorienliste). Im unteren Teil des Fensters befindet sich die Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorie-Details*, die den Namen der gewählten Gastkonsolen-Kategorie anzeigt.

Sie können neue Gastkonsolen-Kategorien hinzufügen bzw. bestehende Gastkonsolen-Kategorien ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird eine neue Gastkonsolen-Kategorie eingerichtet, die im Navigationsbereich der Gastkonsole eingeblendet wird. In der Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorie-Details* geben Sie den Namen der neue Gastkonsolen-Kategorie ein. Nach Beendigung der Eingabe klicken Sie auf *Speichern*. Der Name der neuen Gastkonsolen-Kategorie erscheint jetzt in der Gastkonsolenkategorienliste.

Sie haben einen neuen Verweis im Navigationsbereich der Gastkonsole erzeugt. Um den einzublendenden Text zu ändern, gehen Sie zu der Registerkarte *Gastkonsolen-Texte* und markieren Sie den Eintrag *gs.cms.navigation.linkcat*. Am Ende des Eintrags sehen Sie zusätzlich noch eine Zahl, die neuen Navigationsbereich-Verweise werden nämlich in aufsteigender Weise nummeriert. Im unteren Bereich sehen Sie den Namen, den Sie für diese Kategorie im Feld *Gastkonsolen-Kategorie* eingegeben haben. Ändern Sie den Text. Weitere Details finden Sie im Abschnitt 8.7.

Löschen

Die in der Liste markierte Gastkonsolen-Kategorie wird gelöscht.

Um die Daten einer bestehenden Gastkonsolen-Kategorie bearbeiten zu können, müssen Sie die Gastkonsolen-Kategorie in der Gastkonsolenkategorienliste markieren. Der aktuelle Name für die Gastkonsolen-Kategorie wird auf der Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorie-Details* angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken dann auf *Speichern*.

Registerkarte Gastkonsolen-Kategorie-Details

Die Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorie-Details* enthält folgendes Feld:

Gastkonsolen-Kategorie

Frei wählbarer Name einer Gastkonsolen-Kategorie

Speichern

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Zurücksetzen

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.6 Gastkonsolen-Inhalt

Mit Hilfe der Registerkarte *Gastkonsolen-Inhalt* können Sie einzelne Objekte für die Gastkonsolen-Kategorien (z.B. für die Einträge im Navigationsbereich der Gastkonsole können Sie hier Untermenüs mit Links erzeugen) und Grafiken (Banners - Werbe-Spruchbänder) definieren, die auf der Gastkonsole angezeigt werden sollen.

Um die Registerkarte *Gastkonsolen-Inhalt* zu öffnen, klicken Sie auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

Diese Registerkarte ist auch über HHSC-Administrationsfunktionen (siehe Administrationsanleitung) erreichbar.

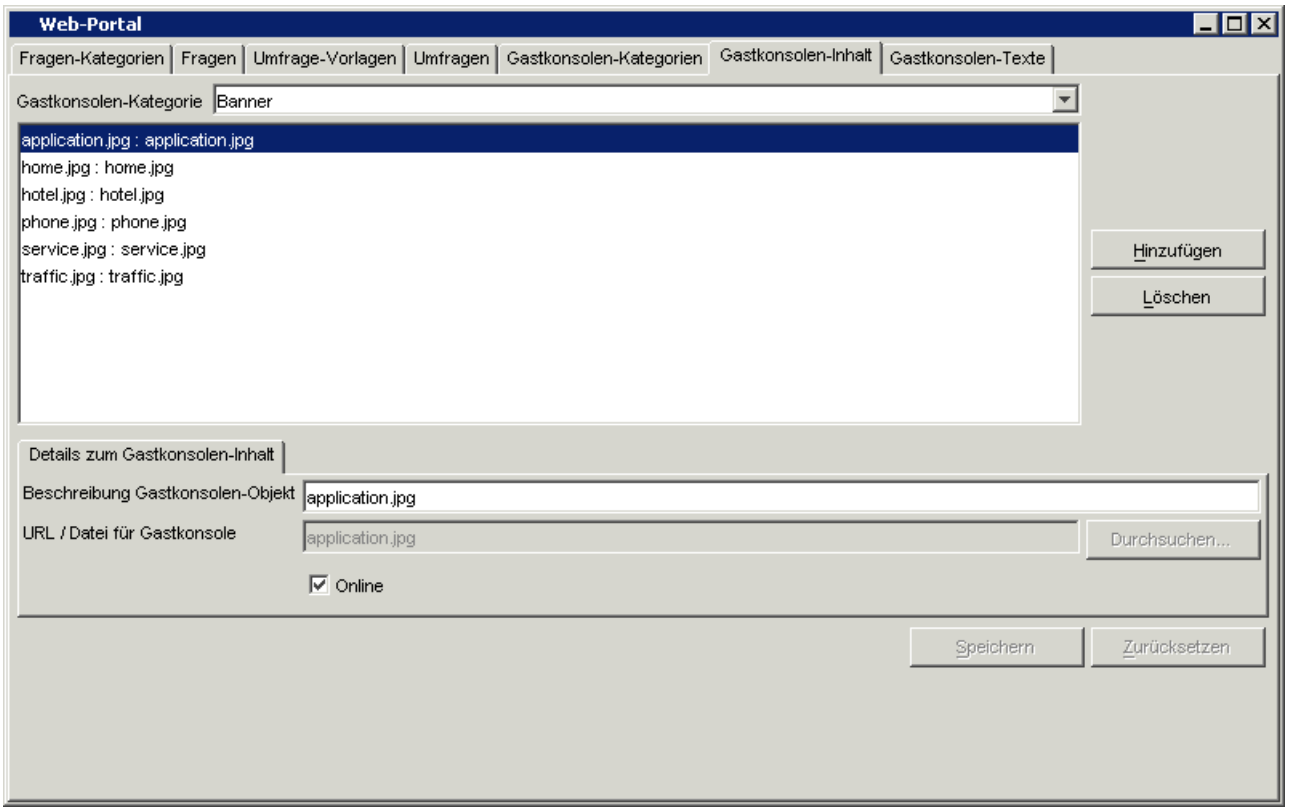


Bild 8-9 Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Inhalt

Im oberen Teil der Registerkarte *Gastkonsolen-Inhalt* befinden sich folgende Felder:

Gastkonsolen-Kategorie

Wählen Sie die gewünschte Gastkonsolen-Kategorie aus, für die Sie neue Objekte erzeugen oder bestehende Objekte ändern möchten.
Die Auswahlliste bietet Ihnen alle Gastkonsolen-Kategorien, die Sie mit der Registerkarte *Gastkonsolen-Kategorien* definiert haben. Zusätzlich finden Sie hier die Kategorie *Banner*, mit der Sie Werbe-Spruchbänder definieren können.

Banners
Banners stellen eine spezielle Gastkonsolen-Kategorie dar. Es handelt sich um Werbe-Bilder, die im rechten Bereich der Gastkonsole angezeigt werden. Jedes Bild wird für eine bestimmte Zeit (in der aktuellen HHSC-Version für 16 Sekunden) angezeigt, und dann wird das nächste Bild dieser Kategorie eingelesen und angezeigt. Der Gastkonsolen-Kategorie *Banners* können Sie eine beliebige Anzahl von Werbe-Bildern hinzufügen.

Gastkonsolen-Objektliste

Bereich unter der Auswahlliste, in dem alle bestehenden Objekte der gewählten Kategorie aufgelistet sind.

Im unteren Teil des Fenster befindet sich die Registerkarte *Details zum Gastkonsolen-Inhalt*, die alle mit dem ausgewählten Gastkonsolen-Objekt in Zusammenhang stehenden Daten anzeigt.

Sie können neue Gastkonsolen-Objekte hinzufügen bzw. bestehende Gastkonsolen-Objekte ändern oder löschen:

Hinzufügen

Es wird ein neues Objekt der oben gewählten Gastkonsolen-Kategorie im System eingerichtet. Dieses neue Objekt kann ein Bild sein (Kategorie *Banners*) oder ein Untermenü eines Eintrags im Navigationsmenü der Gastkonsole. Geben Sie die Details des neuen Gastkonsolen-Objekts in die Felder der Registerkarte *Details zum Gastkonsolen-Inhalt* ein und beenden Ihre Eingabe mit *Speichern*. Das neue Gastkonsolen-Objekt erscheint jetzt in der Liste der Gastkonsolen-Objekte.

Löschen

Das markierte Gastkonsolen-Objekt wird aus der Liste der Gastkonsolen-Objekte gelöscht.

Um die Daten eines bestehenden Gastkonsolen-Objekts bearbeiten zu können, müssen Sie es in der Liste der Gastkonsolen-Objekte markieren. Die dem Gastkonsolen-Objekt derzeit zugeordneten Daten werden auf der Registerkarte *Details zum Gastkonsolen-Inhalt* angezeigt. Führen Sie die erforderlichen Änderungen durch und klicken Sie dann auf *Speichern*.

Registerkarte Details zum Gastkonsolen-Inhalt

Die Registerkarte *Details zum Gastkonsolen-Inhalt* enthält folgende Felder:

Beschreibung Gastkonsolen-Objekt

Wenn die Gastkonsolen-Kategorie = *Links*, wird der in diesem Feld eingegebene Text auf der Gastkonsole als Erklärung des entsprechenden Links oder der entsprechenden Datei angezeigt.
Wenn die Gastkonsolen-Kategorie = *Banner*, wird in diesem Feld der Name der Bilddatei angezeigt (auf der Gastkonsole nicht eingeblendet).

URL/Datei für Gastkonsole

Definition eines URL oder eines Pfades zu einer Datei (wenn Gastkonsolen-Kategorie = *Links*) oder eines Pfades zu einem Bild (wenn Gastkonsolen-Kategorie = *Banner*)

Um nach dem Pfad zu einer Datei (z.B. PDF) oder einem Bild zu suchen, von dem Sie wünschen, dass es auf der Gastkonsole angezeigt wird, klicken Sie auf die Schaltfläche *Durchsuchen...* Das Fenster *Öffnen* (*MS Windows* Standard) erscheint. In diesem Fenster können Sie nach dem Pfad zu der von Ihnen gewünschten Datei oder dem von Ihnen gewünschten Bild suchen. Markieren Sie die Datei oder das Bild und klicken Sie auf *Öffnen.* Das Fenster wird geschlossen, und der Pfad zu der Datei wird im Feld *URL / Datei für Gastkonsole* angezeigt.

Aktiv nur beim Hinzufügen neuer Objekte. Öffnet ein Fenster zum Eingeben des Pfades zum hinzuzufügenden Objekt.

Online

Wenn Sie dieses Kontrollkästchen markieren, wird das Gastkonsolen-Objekt für die Gäste, die die Gastkonsole verwenden, "aktiv"; andernfalls ist das Objekt zwar Teil der Gastkonsole, jedoch für die Gäste nicht sichtbar.

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

8.7 Gastkonsolen-Texte

Mit Hilfe der Registerkarte *Gastkonsolen-Texte* haben Sie die Möglichkeit, sämtliche für die Gastkonsole bestimmten Texte in den von HHSC unterstützten Sprachen (dzt. Deutsch und Englisch) zu ändern.

Die Änderungen in den Texten werden für den Gast erst bei seinem nächsten Login sichtbar, oder bei der nächsten Änderung der Gastkonsolen-Sprache.

Um die Registerkarte *Gastkonsolen-Texte* zu öffnen, klicken Sie auf die Bezeichnung der entsprechenden Registerkarte im Fenster *Web-Portal*.

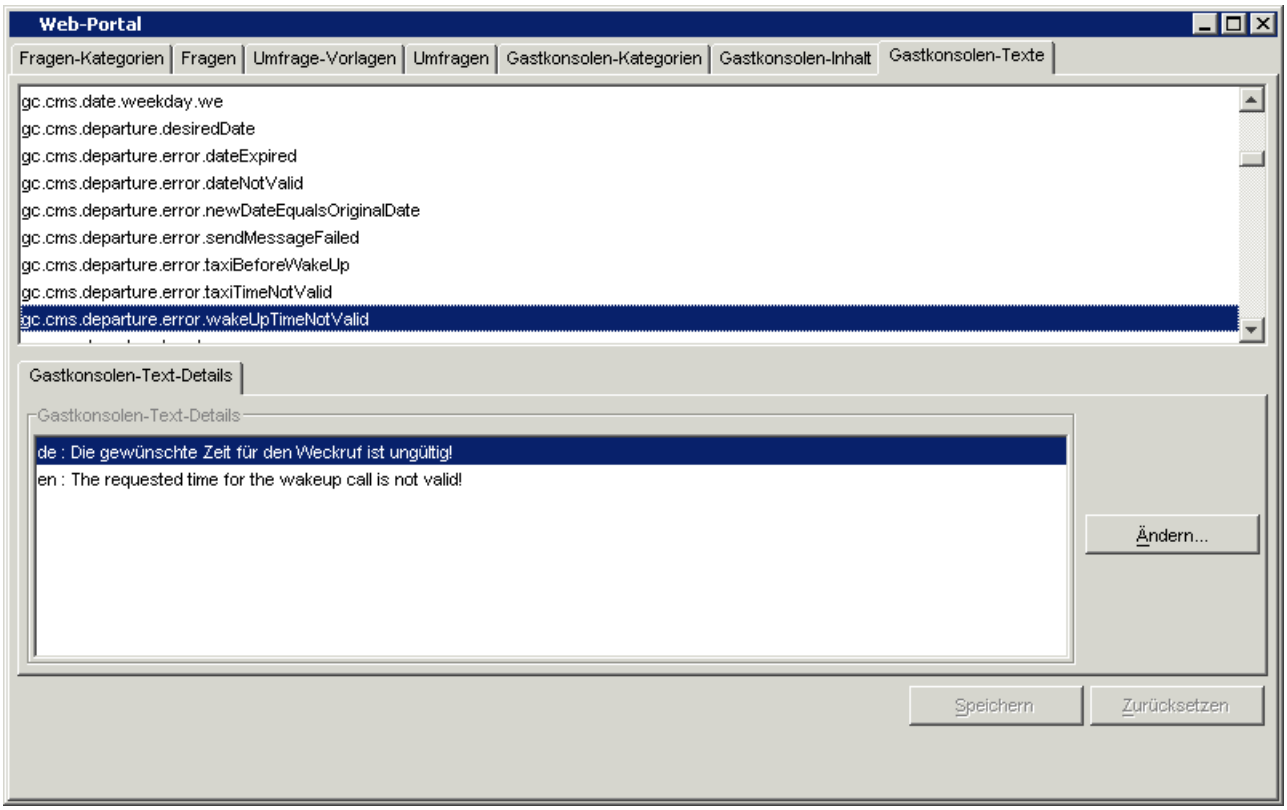


Bild 8-10 Web-Portal - Registerkarte Gastkonsolen-Texte

Im oberen Teil des Fensters befindet sich der Bereich, in dem die Bezeichnungen aller in Ihrem HHSC-System definierten Gastkonsolen-Texte angezeigt werden (Gastkonsolentextliste). Diese Bezeichnungen sind nicht änderbar.
Im unteren Teil des Fensters befindet sich die Registerkarte *Gastkonsolen-Text-Details*, in der für die in der Gastkonsolentextliste selektierte Textbezeichnung die aktuellen Texte in den jeweils verfügbaren Oberflächensprachen (dzt. Deutsch und Englisch) angezeigt werden. Sie können diese Texte bei Bedarf ändern oder ausblenden.

Registerkarte Gastkonsolen-Text-Details

Die Registerkarte *Gastkonsolen-Text-Details* enthält folgenden Bereich:

Gastkonsolen-Text-Details

In diesem Bereich befinden sich die der selektierten Textbezeichnung zugeordneten Texte:

- deutscher Text nach "de:"
- englischer Text nach "en:".

Das Sprachkürzel muss zur Sprachidentifikation stets angegeben werden.
Um einen Text auszublenden, löschen Sie den Text nach dem Sprachkürzel für beide Sprachen.

Öffnet ein Fenster zum Ändern der Texte, die mit der im oberen Bereich markierten Bezeichnung verknüpft sind.

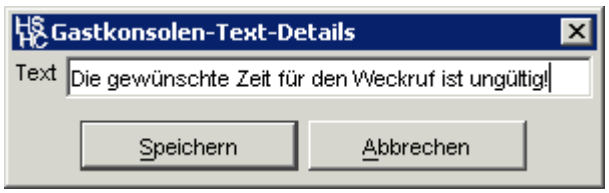


Bild 8-11 Web-Portal - Gastkonsolen-Text-Details

- Um die Gastkonsolen-Texte zu ändern, markieren sie die entsprechende Bezeichnung im oberen Bereich der Registerkarte *Gastkonsolen-Texte*.
- Im Register *Gastkonsolen-Text-Details* wählen Sie den Eintrag, den Sie bearbeiten möchten (also den deutschen oder den englischen), und drücken die Schaltfläche *Ändern...* .
- In dem Folgefenster nehmen Sie die erforderlichen Änderungen vor und drücken *Speichern*. Ihre Änderung wird in der Liste gespeichert.
- Um die vorgenommene Änderung endgültig in die Datenbank zu speichern, drücken Sie *Speichern* im unteren Teil der Registerkarte *Gastkonsolen-Texte*.

Ihre Eingaben werden in der Datenbank gespeichert.

Ihre Eingaben werden ignoriert, und der Zustand des Fensters nach dem letzten Sicherungsvorgang wird wiederhergestellt.

9 Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel

Wenn HiPath Xpressions Hotel in Ihr HHSC-System integriert ist, können

- die Gäste Ihres Hotels das Voice-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen und über das Telefon Weckrufe vereinbaren
- die Service-Mitarbeiter Ihres Hotels das Voice-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen und über das Telefon auf diverse Service-Funktionen von HHSC zugreifen

Für alle Funktionen der Telefon-Schnittstelle von HiPath Xpressions Hotel gibt es sprachunterstützte Ansagen zur Bedienerführung (dzt. Englisch oder Deutsch, je nach Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel); auf Telefonapparaten mit Display werden zusätzlich entsprechende Texte auf dem Display angezeigt.

9.1 Voice-Mail-System

Wie Ihre Gäste (und auch das Hotelpersonal) das Voice-Mail-System von HiPath Xpressions Hotel nutzen können, hängt von der Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel und von den HHSC-spezifischen VMS-Einstellungen ab (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 2 und 9).

Standardmäßig sind für das Voice-Mail-System folgende Zugangsnummern konfiguriert:

"20": Abhören der eigenen Voice-Mailbox

"21": Abhören fremder Voice-Mailboxen (Gäste-Zugang)

"22": Abhören fremder Voice-Mailboxen (universeller Zugang)

Beachten Sie, dass vom Administrator bei der Konfiguration von HiPath Xpressions Hotel auch andere Zugangsnummern festgelegt sein können, und holen Sie daher entsprechende Informationen ein!

Voraussetzung für den Zugriff auf die Voice-Mailbox ist dann noch die Telefon-Eingabe der Standard-PIN, die in den VMS-Einstellungen der HHSC-Administrationsoberfläche festgelegt ist.

Die komplette Bedienung des Voice-Mail-Systems von HiPath Xpressions Hotel (z.B. Ändern der PIN, Löschen des Mailbox-Inhalts, Entfernen von Mailboxen, ...) ist in der Xpressions-Originaldokumentation detailliert beschrieben.

9.2 Telefon-Dialog für Weckruf

Der Telefon-Dialog für Weckrufe ist für Gäste standardmäßig über die Zugangsnummer "50" zu erreichen.

Das folgende Ablaufdiagramm zeigt, wie Ihre Gäste nach Eingabe der entsprechenden Zugangsnummer über das Telefon Weckrufe vereinbaren und löschen können.

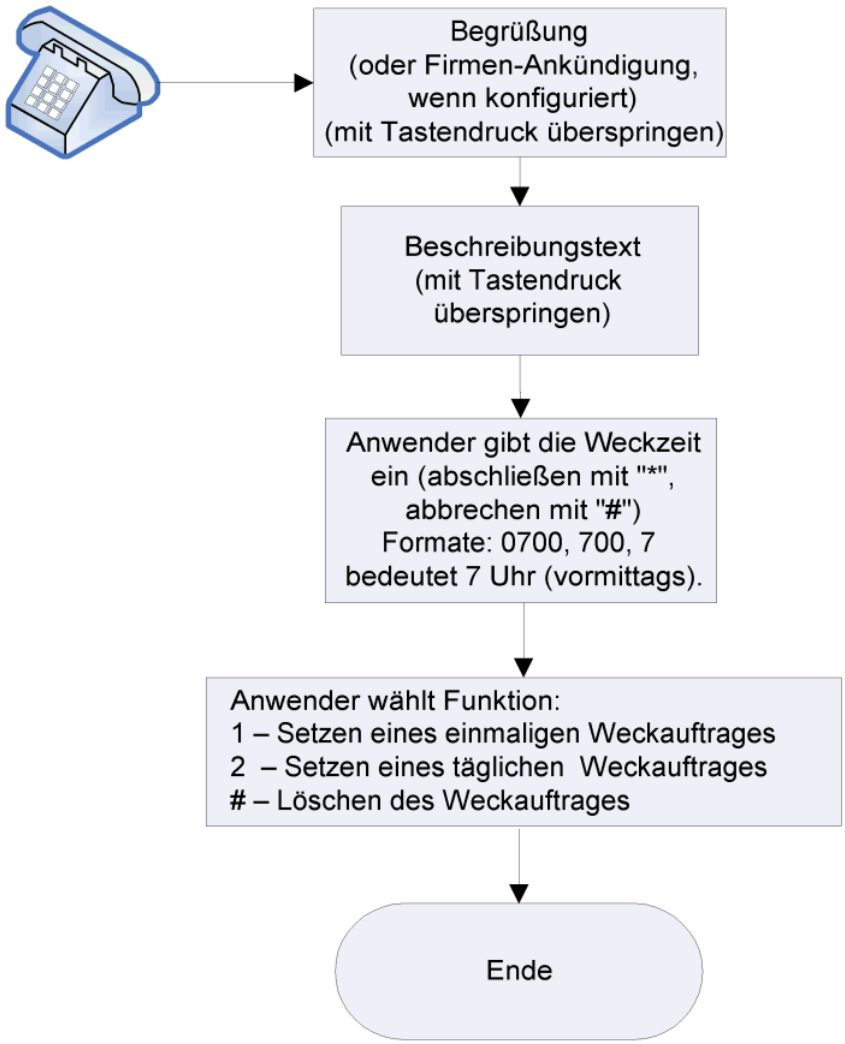


Bild 9-1 Telefon-Dialog für Weckruf, Ablaufdiagramm

Beachten Sie bitte folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- "#" bricht die aktuelle Eingabe ab und ermöglicht somit eine Korrektur.
- Bei der Eingabe der Weckzeit ist keine Datumseingabe möglich, der Weckruf wird immer zum "nächstmöglichen" Zeitpunkt ausgeführt.
  Beispiel: Um 5:00 Uhr eingegebene Weckzeit "0800" wird am selben Tag um 8:00 Uhr ausgeführt. Um 14:00 Uhr eingegebene Weckzeit "0800" wird am nächsten Tag um 8:00 Uhr ausgeführt.
- Nach Eingabe der Weckzeit können Sie durch Eingabe von "1", "2" oder "#" entscheiden, ob Sie einen einmaligen oder täglichen Weckruf vereinbaren oder einen bereits existierenden Weckruf löschen wollen.
- Das Löschen eines Weckrufs ist nur möglich, wenn Sie die vereinbarte Weckzeit wissen!
- Am Ende des Telefon-Dialogs wird durch eine entsprechende Ansage die ausgeführte Aktion bestätigt oder ein Hinweis auf eine Fehlersituation gegeben.

9.3 Service-Funktionen der Telefon-Schnittstelle

Der Telefon-Dialog für Service-Funktionen ist für Service-Mitarbeiter standardmäßig über die Zugangsnummer "51" zu erreichen

.

Eine Berechtigung für die Ausführung von Service-Funktionen über den Telefon-Dialog besteht nur für jene Mitglieder des Hotelpersonals, die in der HHSC-Administration als Service-Mitarbeiter (oder als "Pseudo-Service-Mitarbeiter" einer Abteilung) definiert sind und denen dort auch eine Service-Mitarbeiter-ID zugeordnet wurde (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 6 bzw. 4).

Die folgenden Ablaufdiagramme zeigen, wie Service-Mitarbeiter nach Eingabe der entsprechenden "Menünummer" über das Telefon folgende HHSC-spezifische Service-Funktionen nutzen können:

"1": Ändern des Zimmerstatus (siehe Abschnitt 9.3.1)

"2": Erfassen von Minibar-Konsumationen (siehe Abschnitt 9.3.2)

"3": Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus (siehe Abschnitt 9.3.3)

"4": Ändern des Status eines Service-Auftrags (siehe Abschnitt 9.3.4)

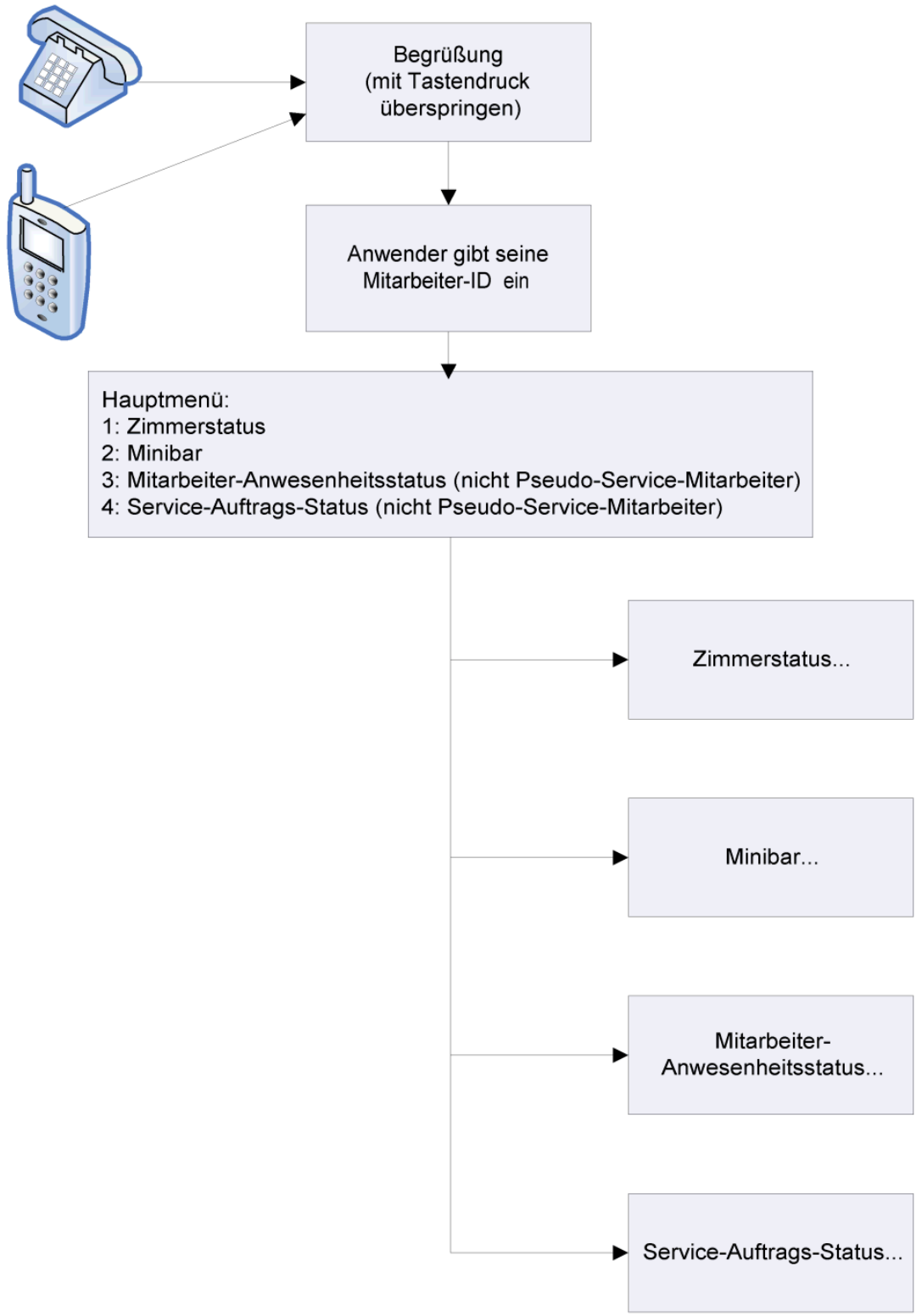


Bild 9-2 Service-Zugang der Telefon-Schnittstelle, Ablaufdiagramm

Beachten Sie folgende Hinweise für die Eingabe:

- Jede korrekte Eingabe am Telefon ist mit "*" abzuschließen.
- "#" bricht die aktuelle Eingabe ab und ermöglicht somit eine Korrektur.
- Am Beginn jedes Telefon-Dialogs ist die Service-Mitarbeiter-ID einzugeben; nach drei Fehleingaben bricht HiPath Xpressions Hotel den Dialog ab.
- Am Ende jedes Telefon-Dialogs wird durch eine entsprechende Ansage die ausgeführte Aktion bestätigt oder ein Hinweis auf eine Fehlersituation gegeben.

9.3.1 Ändern des Zimmerstatus

Die Identifikation des Zimmers, dessen Status geändert werden soll, ergibt sich beim Telefon-Dialog in der Regel automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle des Telefon-Dialogs <---> Zimmernummer. Wird der Telefon-Dialog an einer Nebenstelle initiiert, die keinem bebuchbaren Zimmer zugeordnet ist, verlangt HiPath Xpressions Hotel zusätzlich die Eingabe einer Nebenstelle, die sich in dem betroffenen Zimmer befindet.

Als neuer Zimmerstatus ist eine der Ziffern "0" bis "9" zulässig - jedoch abhängig davon, welche Zimmerzustände in der HHSC-Administration aktiviert wurden (siehe Administrationsanleitung, Kapitel 9).
Beispiele: "7" für "außer Betrieb", "8" für "gereinigt", "9" für "ungereinigt".

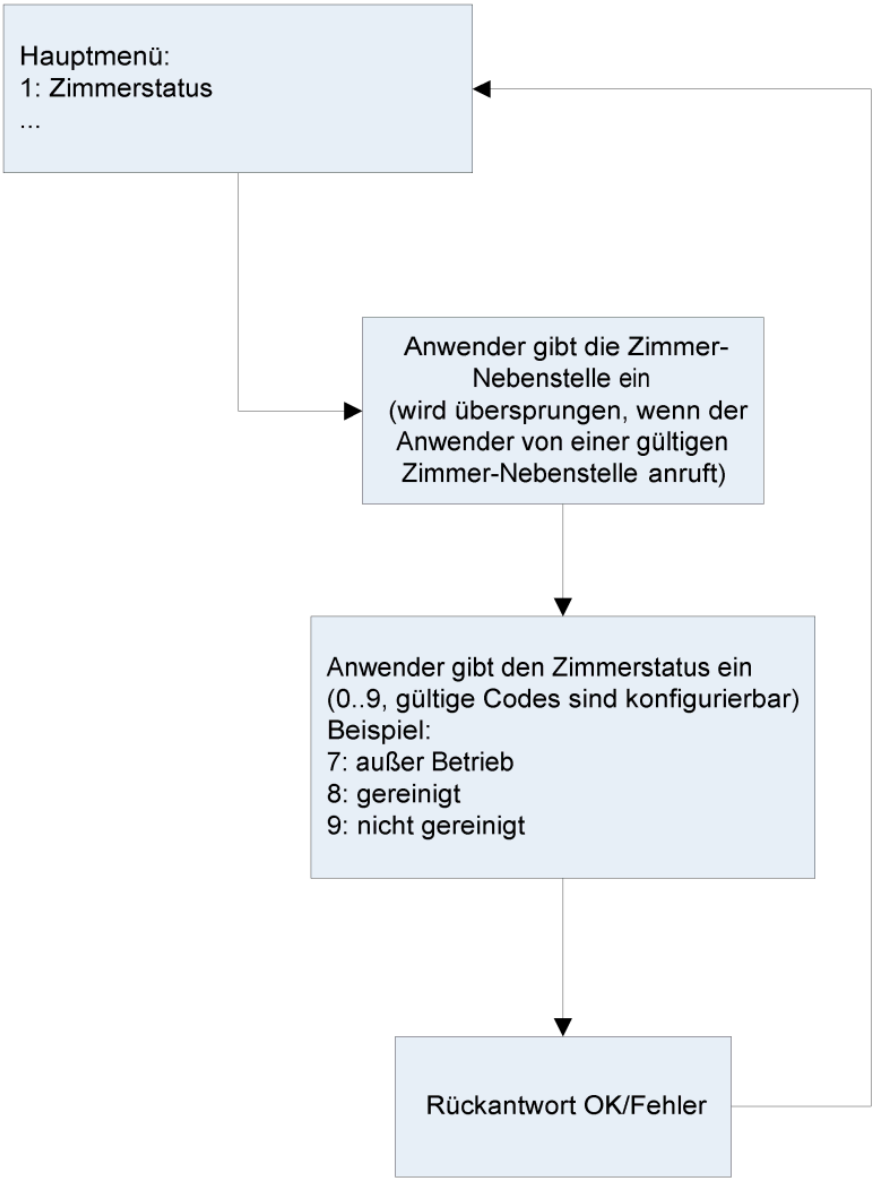


Bild 9-3 Ändern des Zimmerstatus, Ablaufdiagramm

9.3.2 Erfassen der Minibar-Konsumationen

Die Identifikation des Zimmers, für das die Minibar-Konsumationen über das Telefon erfasst werden sollen, ergibt sich beim Telefon-Dialog in der Regel automatisch aus der Zuordnung Nebenstelle des Telefon-Dialogs <---> Zimmernummer.
Wird der Telefon-Dialog an einer Nebenstelle initiiert, die keinem bebuchbaren Zimmer zugeordnet ist, verlangt HiPath Xpressions Hotel zusätzlich die Eingabe einer Nebenstelle, die sich in dem betroffenen Zimmer befindet.

Nach der Identifikation des Zimmers erwartet HiPath Xpressions Hotel jeweils die Eingabe einer Produktnummer, gefolgt von der Anzahl der konsumierten Einheiten. Jeweils nach Eingabe von Produktnummer und Anzahl wiederholt das System Ihre Eingaben und verlangt eine Bestätigung mit "1" zur Fortsetzung der Erfassung oder mit "#" zur Beendigung der Erfassung.

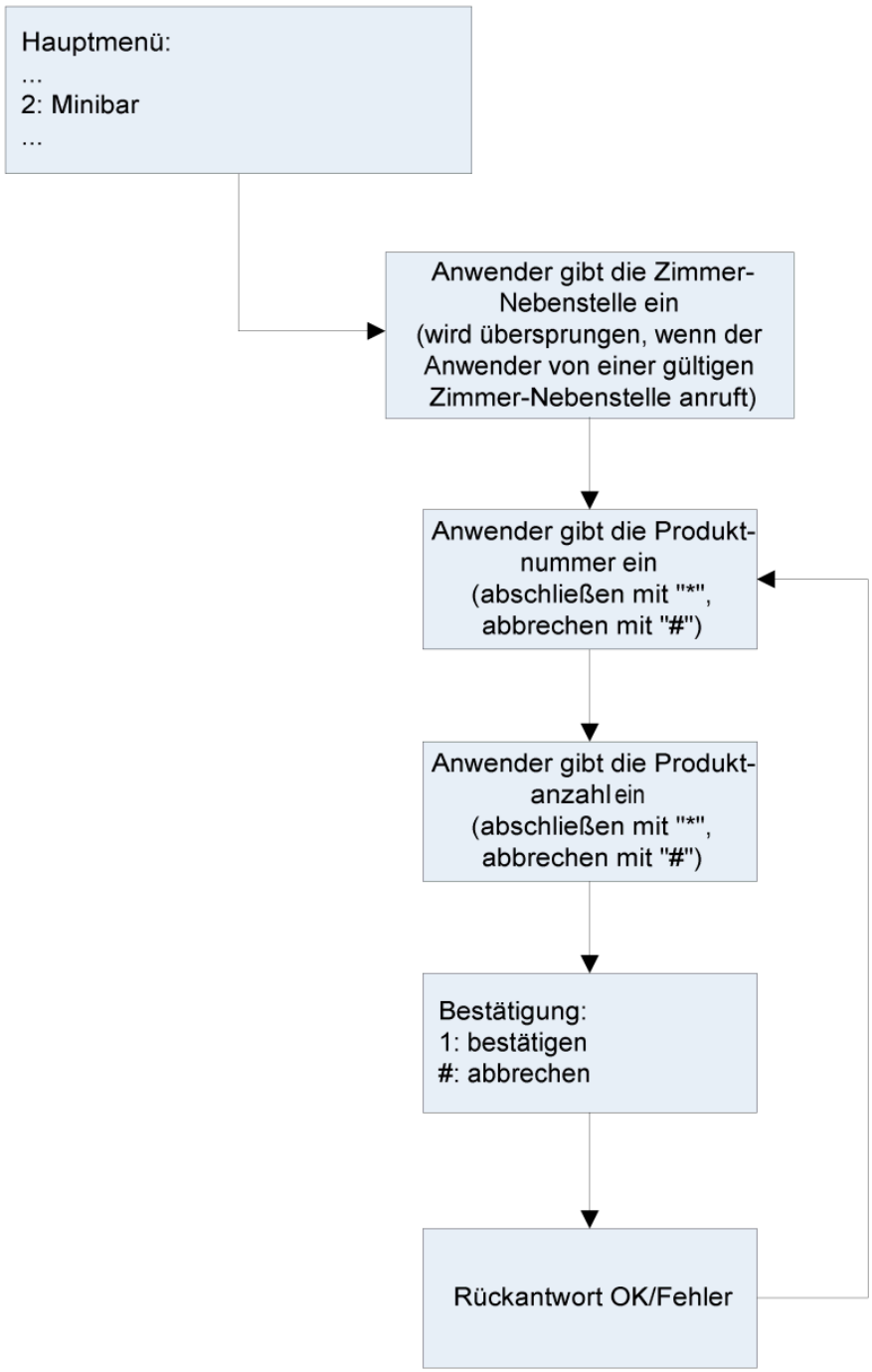


Bild 9-4 Erfassen der Minibar-Konsumationen, Ablaufdiagramm

9.3.3 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus

Diese Funktion ist nur aktivierbar, wenn die Service-Auftragsverfolgung verfügbar ist.

Der Service-Mitarbeiter hat in diesem Dialog an jedem beliebigen Telefon die Möglichkeit, seinen Anwesenheitsstatus bekannt zu geben.

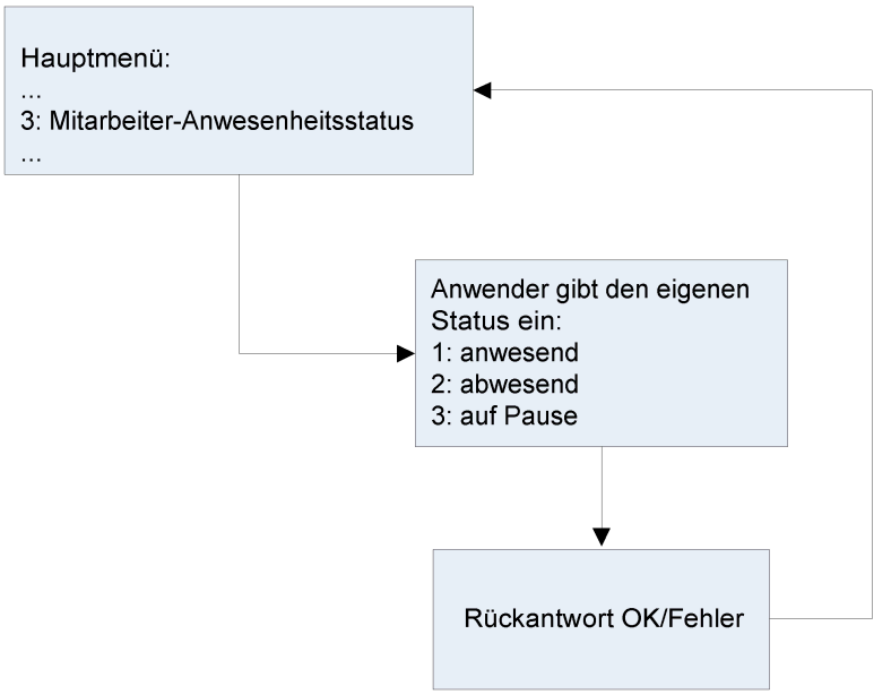


Bild 9-5 Ändern des Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus, Ablaufdiagramm

9.3.4 Ändern des Status eines Service-Auftrags

Diese Funktion ist nur aktivierbar, wenn die Service-Auftragsverfolgung verfügbar ist.

HiPath Xpressions Hotel erwartet jeweils die Eingabe einer Service-Auftrags-Nummer, gefolgt vom aktuellen Service-Auftrags-Status. Jeweils nach Eingabe von Nummer und Status wiederholt das System Ihre Eingaben und verlangt eine Bestätigung mit "1" zur Fortsetzung des Dialogs oder mit "#" zur Beendigung des Dialogs.

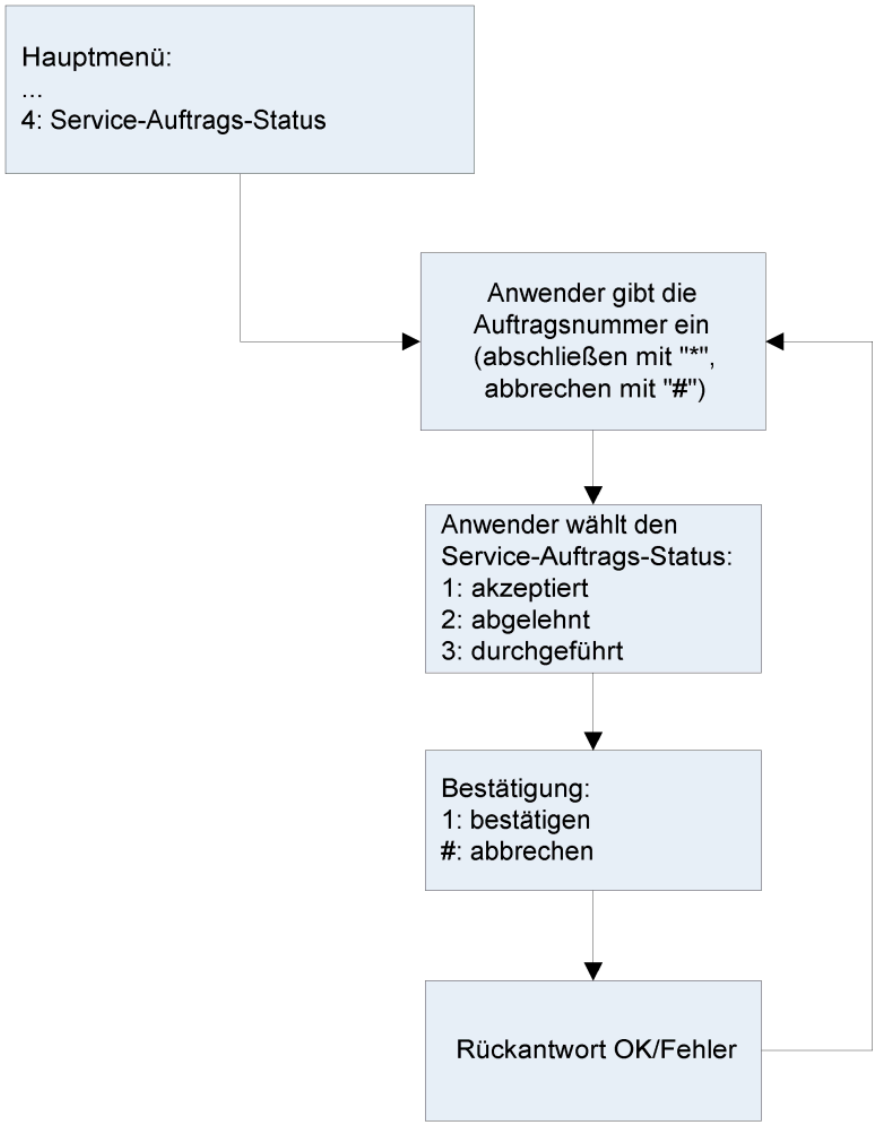


Bild 9-6 Ändern des Status eines Service-Auftrags, Ablaufdiagramm

Abkürzungen

Diese Liste enthält die in diesem Handbuch verwendeten Abkürzungen.

Abkürzung	Definition
ACSE	Application Control Service Element
AS	Application Server
ATM	Asynchronous Transfer Mode
BUM	Berechtigungs-Umschaltung
CAP	Common Application Platform
CCC	Call Control Comments/Commands
CDP	Gebührendatenbearbeitung
CDR	Charge Data Record (= Gebührendaten-Service-Provider)
CLA	Customer License Agent
CLM	Customer License Management
CMI	Cordless Multicell Integration
CR	Change Request
CSTA	Computer Supported Telecommunications Application
CTI	Computer Telephony Integration
DND	Do Not Disturb (= Anrufschutz)
DST	Display Service Tracking
DTB	Display Telephone Book
DUBAI	Dedicated Universal Business Application Interface
FAMOS	Fernadministration Schnittstelle für HiPath
FWD	Forward (= Anrufumleitung)
GUI	Graphical User Interface (= Grafische Benutzeroberfläche)
HAC	Hotel Attendant Console
HHSC	HiPath Hospitality Service Center
HLM	HiPath License Management
IVR	Interactive Voice Response Unit
JRE	Java Runtime Environment
MIS	Management-Informations-System

Abkürzung	Definition
MSG	Messages (= Sprachnachrichten)
ODBC	Open Database Connectivity
PABX	Private Automatic Branch Exchange
PBX	Private Branch Exchange
PDA	Personal Digital Assistant
PMS	Property Management System (= Gebäudemanagement-System)
PLC	Programmable Logical Controller
PMS	Property Management System
RAM	Random Access Memory
RCG	Route Control Group
SCC	Service Control Center
SOAP	Simple Object Access Protocol
SPS	Speicherprogrammierbare Steuerung
SP	Service Provider
UM	Unified Messaging
VMS	Voice Mail Server

Index

A

Abmelden
- Front Office 2-8
- MIS 7-2
- PDA 5-28

Andere Aufträge zeigen (PDA) 5-25

Ändern
- Gastkonsolen-Inhalt 8-14
- Gastkonsolen-Texte 8-18
- Gastkonsole-Umfragen 8-8
- Oberflächensprache 2-8
- Passwort 2-8
- Rechnungsadresse 4-49

Anmelden
- Front Office 2-3
- MIS 7-3
- PDA 5-16

Anpassen
- Benutzerprofil 2-7
- Oberflächensprache 2-8
- Rechnung 4-15, 4-52
- Spalten (Service-Auftragssteuerung) 5-11
- Vorlagen für Listen 6-1
- Zimmerbelegungsplan 4-28
- Zimmerbelegungsplan-Tabelle 4-31

Anrufjournal 3-24

Anrufschutz
- ein/aus 3-11
- Einstellungen 3-14
- Symbole 3-8
- Zeitperioden 3-13

Anrufstatus-Anzeige 3-5
- Anrufumleitung 3-10
- Nachrichten 3-10
- Sperren 3-8
- Tabelle 3-7
- Telefonstatus-Symbole 3-7
- Weckrufe 3-9

Anrufsteuerung 3-1

Anrufsteuerungszentrale
- Anrufwarteschlange 3-3
- Partner 3-2
- Schaltflächen 3-5
- Status 3-2

Anrufumleitung 3-10
- ein/aus 3-18
- Einstellungen 3-18

Anrufwarteschlange 3-3

Anwesenheitsstatus 4-3

Arbeitsbereich 2-9

Aus Rechnung entfernen 4-49

Außer Betrieb 4-40

Auswahl der Rechnungsdaten 4-43

Auswahl der Rechnungseinträge 4-43
- Rechnungsdaten 4-42

Auswahlliste 2-1

Auswertung (s. Report) 7-7

B

Belegungsdaten 4-39

Benutzerprofil 2-7

Beschwerde, Service-Auftrag 5-5

Bestätigungsformular
- Reservierung 4-15

Buchung 4-1
- Check In 4-17
- In-house 4-54
- Rechnungsassistent 4-41
- Reservierung 4-5
- Zimmerbelegungsplan 4-27

Buchungslauf, nächtlicher 4-43

C

Check In 4-17
- Gast 4-25

Check Out
- In-house 4-63
- Rechnungsassistent 4-53

CMI
Menü 5-36
neuen Auftrag empfangen 5-36
Service Tracking 5-35
Code
Service-Auftrag 5-5
Combo-Box 2-1
Content Management, Web-Portal 8-1
Crystal Reports 7-4

D

Datum der letzten Ankunft 4-3
Datumsauswahl 2-2
Details, Service-Auftrag 5-5
Direktruf-Schaltflächen 3-22
Anrufjournal 3-24
Bezeichnungen anzeigen 3-23
Gehende Rufe 3-24
Kommende Rufe 3-24
Registerkarte anlegen 3-26
Registerkarte löschen 3-27
Registerkarte umbenennen 3-28
Schaltfläche hinzufügen 3-25
Schaltfläche löschen 3-28
Schaltflächen-Details ändern 3-29
Weiterleiten 3-23
Dokumenten-Archiv 6-14
externer Auftrag 6-14
Rechnung 6-15
Schaltflächen 6-17
Suchergebnisse 6-17
Drucken
Rechnung 4-52
Reservierung 4-15

E

Eigene Aufträge zeigen (PDA) 5-19
Einsatzort
Service-Auftrag 5-5
Einstellungen
Anrufschutz 3-14
Sperre 3-17
Weckrufe 3-19
Eintrag verschieben, Rechnung 4-49
Einträge bearbeiten, Rechnung 4-47
Einzelpositionen der Rechnung 4-54
Externer Auftrag 5-5
Dokumenten-Archiv 6-14

F

Farbe
Anrufsteuerungszentrale-Status 3-2
Direktruf-Schaltflächen 3-23
Legende Zimmerbelegungsplan 4-29
Service-Auftragssteuerung 5-14
Finanztransaktionen, Liste 6-9
Fragen (Gästeumfragen) 8-4
Kategorien 8-3
FWD (s. Anrufumleitung) 3-10

G

Gast
Adresse 4-8, 4-19, 4-57
Besonderheiten 4-9, 4-20, 4-58
Kommentare 4-14, 4-62
Personaldaten 4-7, 4-18
Zahlungsart 4-14, 4-25, 4-62
Gastkonsole
Inhalt 8-14
Kategorien 8-12
Texte 8-18
Gastsuche - Name 4-3
Gastsuche - Zimmer 4-4
Gast-Zufriedenheits-Index
Report 7-29
Gehende Rufe, Anrufjournal 3-24
Gesprächsgebühr, Telefonzelle 3-30
Gruppenreservierung 4-16

H

Handbuch
Darstellungskonventionen 1-3
Struktur 1-2
Zielgruppe 1-1
Hauptbildschirmbereiche
Arbeitsbereich 2-9
Nachrichtenbereich 2-9
Navigationsbereich 2-9
Titelbereich 2-7
Hilfe 2-7

HiPath Xpressions Hotel
Telefon-Schnittstelle 9-1
Voice-Mail-System 9-1

I

Informations-System (MIS) 7-1
In-house 4-54
Belegungs-Details ändern 4-59
Belegungs-Information 4-59
Check Out 4-63
Initiator
Service-Auftrag 5-3, 5-11

K

Kalender
MIS 7-12
Kommende Rufe, Anrufjournal 3-24
Kommentar zum Service-Auftrag 5-5

L

Legende
Zimmerbelegungsplan 4-29
Listen 6-1
Dokumenten-Archiv 6-14
Finanztransaktionen 6-9
Umsatzübersicht 6-7
Weckrufe 6-2
Zimmer 6-4
Lizenzen 2-10
Lösung, Service-Auftrag 5-5

M

Management-Informations-System 7-1
Mehrere Zimmer 4-33
Minibar-Konsumationen
Telefon-Dialog 9-6
MIS 7-1
abmelden 7-2
anmelden 7-3
Benutzerprofil anpassen 7-2
die 10 häufigsten Aufträge 7-7
Gast-Zufriedenheits-Index 7-29
Kalender 7-12
Login-Bildschirm 7-2, 7-3
Service-Auftragsverfolgung
Ausführungszeit-Überschreitung 7-26
Grafik 7-16
Qualität 7-23
Überblick 7-15
Service-Historie Hotel 7-9
Service-Historie Person 7-20
Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus
Telefon-Dialog 9-8
MSG (s. Nachrichten) 3-10
MS-Windows-Elemente 2-1
Auswahlliste 2-1
Combo-Box 2-1
Datumsauswahl 2-2
Tabelle 2-2

N

Nachrichten 3-10
Symbole 3-10
Nachrichtenbereich 2-9
Nacht-Buchungslauf 4-43
Navigationsbereich 2-9
Neuer Service-Auftrag 5-2
PDA 5-21
Sendezeit 5-7
zugeordnet 5-6

O

Optiset 5-29
Endgerät zuordnen 5-35
geschlossene Service-Aufträge anzeigen 5-34
Menü 5-30
neuen Auftrag empfangen 5-30
Pseudo-Auftrag annehmen 5-33
Service-Auftrag annehmen 5-33
Status eingeben 5-34
Status-Symbole 5-29
Tasten 5-29

P

Partner
Anrufsteuerungszentrale 3-2
Passwort 2-5
ändern 2-8
Pause (PDA) 5-27

PDA 5-15
abmelden 5-28
andere Aufträge zeigen 5-25
anmelden 5-16
eigene Aufträge zeigen 5-19
neuer Service-Auftrag 5-21
Pause 5-27
Service-Auftragsverfolgung 5-15
Status-Symbole 5-21
Preis des gewählten Eintrags 4-45
Produkt hinzufügen 4-45

R

Rabatte
Gäste 4-9, 4-20, 4-58
Rechnung
aus Rechnung entfernen 4-49
Dokumenten-Archiv 6-15
Drucken 4-52
Eintrag verschieben 4-49
Einträge bearbeiten 4-47
Einzelpositionen 4-54
Produkt hinzufügen 4-45
Rechnungsadresse ändern 4-49
Vorschau 4-51
Zimmer hinzufügen 4-46
Rechnungsadresse ändern 4-49
Rechnungsassistent 4-41
Schaltflächen 4-45
Rechnungsdaten
Auswahl der Rechnungseinträge 4-42
Report
Aufbau 7-4
Ausgabebereich 7-5
die 10 häufigsten Aufträge 7-7
Kopf 7-5
Navigationsleiste 7-4
Service-Historie Hotel 7-9
Service-Historie Person 7-20
Reservierung
Details 4-10, 4-21
Details des reservierten Zimmers ändern 4-14, 4-24, 4-38
drucken 4-15
Zimmer aus der Reservierung entfernen 4-14, 4-24
Zimmer einem anderen Gast zuordnen 4-23
Zimmer zur Reservierung hinzufügen 4-10, 4-21, 4-33
Reservierung vornehmen
Gastreservierung 4-16
Gruppenreservierung 4-16
Zimmerbelegungsplan 4-32
Reservierungsdaten
Zimmerbelegungsplan 4-38

S

Schaltflächen
Anrufsteuerungszentrale 3-5
Dokumenten-Archiv 6-17
Rechnungsassistent 4-45
Sendezeit
neuer Service-Auftrag 5-7
Service
neuer Service-Auftrag 5-4
Zufriedenheits-Grad 5-5
Service Tracking 5-1
CMI 5-35
Optiset 5-29
Service-Auftrag
Code 5-5
Details 5-5
Einsatzort 5-5
externer Auftrag 5-5
Initiator 5-3, 5-11
Lösung 5-5
Report 7-7
Sendezeit definieren 5-7
Service-Mitarbeiter zuordnen 5-6
Text 5-5
Typ 5-4
Typ definieren 5-4
Übermittlungsweg 5-7
Wiederholung 5-9
Service-Auftrags-Nr. 5-7
Service-Auftrags-Status 5-7, 5-12
Telefon-Dialog 9-8
Service-Auftragssteuerung 5-10
Farbe 5-14

Zähler 5-14
Service-Auftragsverfolgung 5-1
neuer Service-Auftrag 5-2
PDA 5-15
Report Ausführungszeit-Überschreitung 7-26
Report Grafik 7-16
Report Qualität 7-23
Report Überblick 7-15
Service-Auftragssteuerung 5-10
Service-Funktionen
Telefon-Dialog 9-3
Service-Mitarbeiter 5-6, 5-11
Shortcuts 2-3
Sperre 3-8
ein/aus 3-14
Einstellungen 3-17
Symbole 3-9
Telefonzelle 3-30
Zeitperioden 3-16
Sprache
ändern 2-8
bevorzugte Sprache von Gästen 4-8, 4-19, 4-57
Status
Anrufstatus-Anzeige 3-7
Anrufsteuerungszentrale 3-2
Service-Auftrag 5-7, 5-12
Weckrufe 3-21
Zimmer 4-30
Status-Symbole
Optiset 5-29
PDA 5-21
Suchen
Gastsuche - Name 4-2
Gastsuche - Zimmer 4-4
Jump-Funktion 2-1
Suchergebnisse
Dokumenten-Archiv 6-17
Symbol
Anrufschutz 3-8
Nachrichten 3-10
Sperren 3-9
Telefonstatus 3-7
Weckrufe 3-9

T

Tabelle
Weckrufe 3-21
Telefon-Schnittstelle
HiPath Xpressions Hotel 9-1
Minibar-Konsumationen 9-6
Mitarbeiter-Anwesenheitsstatus 9-8
Service-Auftrags-Status 9-8
Service-Funktionen 9-3
Weckruf 9-2
Zugangsnummer 9-1
Telefonstatus
Anrufschutz 3-8
Anrufumleitung 3-10
Sperren 3-8
Voicemail-Nachrichten 3-10
Telefonzelle 3-29
Sperre 3-30
Text
Service-Auftrag 5-5

U

Übermittlungsweg
CMI 5-35
Optiset 5-29
PDA 5-15
Service-Auftrag 5-7
Übersiedlung eines Gastes 4-22, 4-53
Umfragen 8-8
Umfrage-Vorlagen 8-5
Umsatzübersicht
Listen 6-7

V

Verfügbarkeit 4-36
Voicemail-Nachrichten 3-10
Voice-Mail-System 9-1
Vorschau
Rechnungsassistent 4-51

W

Warteschlange, der Anrufe 3-3
Web-Portal
Content Management 8-1
Fragen (Gästeumfragen) 8-4

Fragen-Kategorien 8-3
Gastkonsolen-Inhalt 8-14
Gastkonsolen-Kategorien 8-12
Gastkonsolen-Texte 8-18
Umfragen 8-8
Umfrage-Vorlagen 8-5
Weckruf 3-9
Einstellungen 3-19
Liste 6-2
Status 3-21
Symbole 3-9
Tabelle 3-21
Telefon-Dialog 9-2
Wiederholung
Service-Auftrag 5-9

Z

Zähler
Service-Auftragssteuerung 5-14
Zeitperioden
Anrufschutz 3-13
Sperre 3-16
Zielgruppe für HHSC 1-1
Zimmer
Listen 6-4
Zimmer hinzufügen 4-46
Zimmerbelegungsplan 4-27
anpassen 4-28
Außer Betrieb 4-40
Belegungsdaten 4-39
Detailbereich 4-36
Einträge bearbeiten 4-35
Legende 4-29
Löschen eines Eintrags 4-35
neue Belegung 4-35
neue Einträge 4-31
neue Reservierung 4-32
Reservierungsdaten 4-38
Tabellenspalten anpassen 4-31
Verfügbarkeit 4-36
Zimmerstatus 4-30
Zufriedenheits-Grad 5-5
Zugangsnummer
Telefon-Schnittstelle 9-1